

Tekoälyavusteinen tulkkaus

Sote-atk-päivät

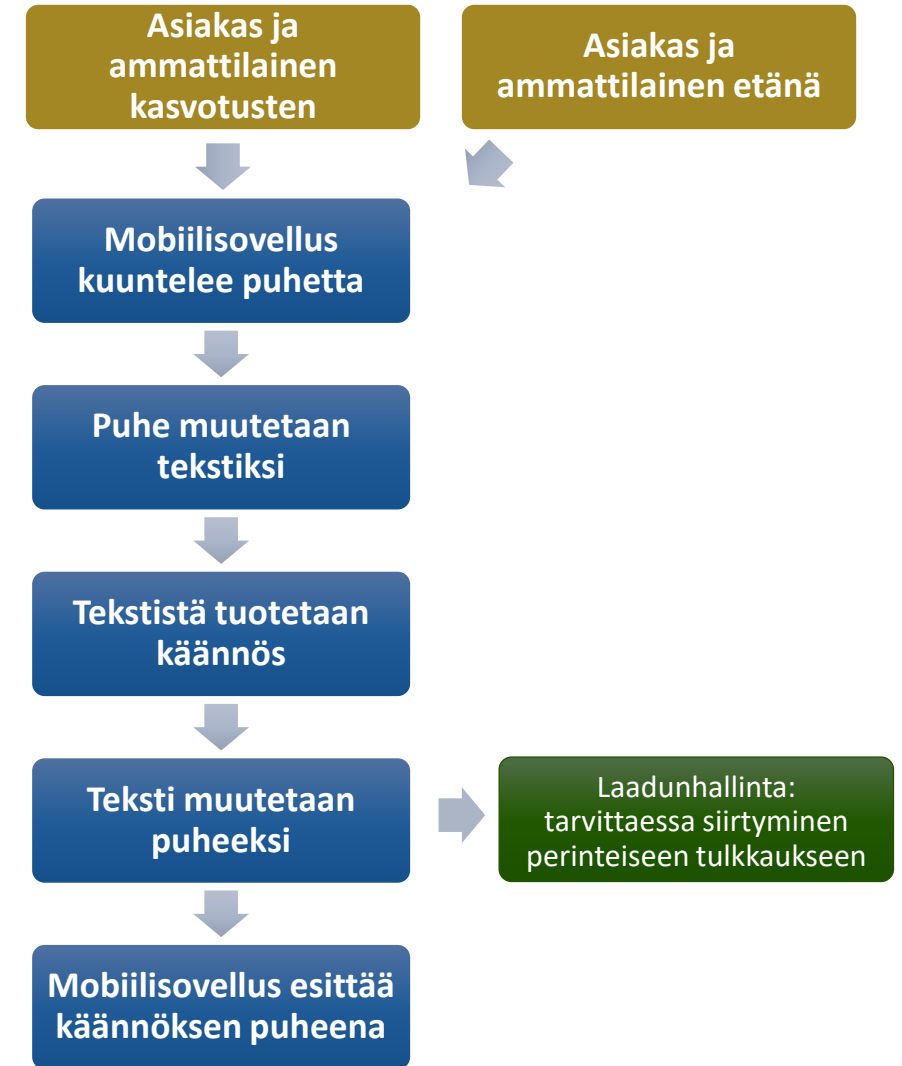
06.05.2025

Sessio 4: Tekoälyä sosiaalipalveluihin

Mitä: lähtökohta

Käyttötapaus

- Reaaliaikainen tekoälyavusteinen tulkkaus kotouttamispalveluissa.
 - Hyvinvointialueet saavat valtiolta kohdennettua rahoitusta tulkkauspalveluihin. Tämän rahoituksen ehdot ja taso muuttuvat vuonna 2025.
 - Useiden harvinaisempien kielten tulkkien saatavuus on haastavaa.
 - Vuoden 2025 aikana tulkattavat kielet ovat (suomenkieleen-suomenkielestä) venäjä (ns. helppo), arabia (Egyptin murre; ns. keskivaikea), sekä dari (ns. vaikea). Jatkossa tarkoitus laajentaa uusiin kieliin tarpeiden mukaan.
 - Puhutun kielen tulkkauksen lisäksi palvelu litteroi tekstiä. Multimodaalisuus tehostaa kommunikaatiota ja mahdollistaa keskusteluun palaamisen ja kommentoinnin (henkilötietojen käsittely huomioiden). Tulkkaustapahtumaa ei tallenneta.
 - Palvelussa voi antaa palautetta ja tulkkauksen laatua monitoroidaan. Ellei automatisoitu kielenkääntö onnistu, järjestelmä pyrkii adaptoitumaan, valitsemaan parhaat kielimallit tai hälyttämään moderaattorin tai aktivoimaan perinteisen tulkkauspalvelun.
 - Kahden rinnakkaisen kielimallin toteutus.



Miksi: arvio vaikuttavuudesta

Tekoälykääntäjän käyttöönotolla arvioidaan saavutettavan monitasoista vaikuttavuutta:

- Toiminnan tehokkuuden parantaminen, kun työntekijän aikaa säästyy tulkkien järjestelystä
- Palveluiden laadun parantuminen, kun tekoäly auttaa standardoimaan tulkkauksen tason ja noudattamaan parhaita käytänteitä.
Myös asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnin tasolla arvioidaan saavutettavan hyötyjä, kun tekoäly auttaa nopeuttamaan tulkkauksen saatavuutta.
- Ammattilaisen työhallinnan tunteen parantuminen.

Rahoitushaun kohteena olevassa tekoälyratkaisujen kehitys- ja kokeiluhankkeessa em. hyötyjä päästään tuottamaan rajatusti valittujen kielten puitteissa. Hyötypotentiaali nähdään ko. kielissäkin jo merkittäväksi, ottaen huomioon tulkkien tarve. Hyötypotentiaalia havainnollistavat seuraavat esimerkit:

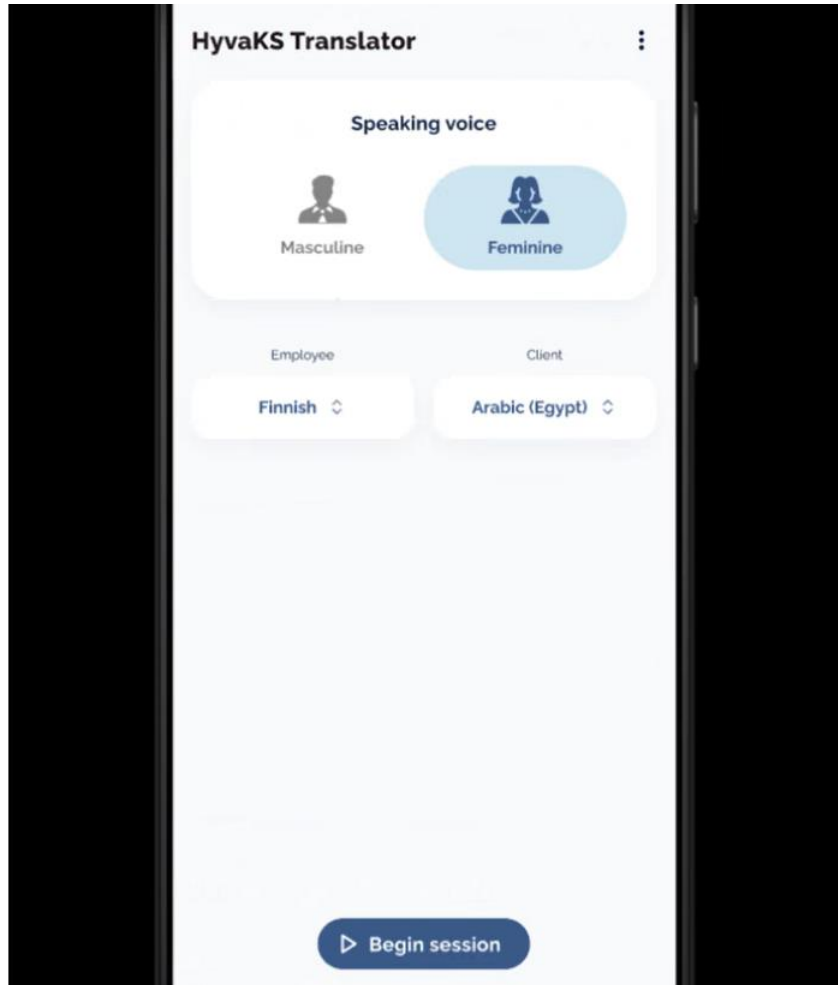
- **Kotoutumispalveluiden käyttötapaus, esimerkki yksilö- ja yhteisövaikutusten näkökulmasta:**
 - *Selkeyttää ja parantaa ammattilaisen työhallintaa ja vapauttaa aikaa asiakkaalle*
 - *Helpottaa ja nopeuttaa asiakaskontaktien järjestämistä sekä auttaa asiakasta tulemaan ymmärretyksi, mikä lisää elämänhallinnan kokemusta erityisesti*
 - *Poistaa ammattilaisen tietokuormaa (monikielinen kommunikaatio) ja helpottaa keskittymistä asiakkaan kohtaamiseen ja kuuntelemiseen. Tukee asiakkaan asian hoitamista vuorovaikutteisesti ja laadullisesti sekä yhdenmukaisesti HVA:n tavoitteiden mukaisesti*
 - *Tekoälyapurilta (litterointi) voi jatkossa saada tukea asiakaskontaktin kirjaamiseen, joka on koettu ammattilaisten osalta haasteelliseksi ja aikaa vieväksi erityisesti sosiaalipalveluissa*
- **Aikaa kohtaamiselle ja työkuorman helpottuminen tukee ammattilaisen työhyvinvointia**
- **Kirjaamisen laadun kohentuminen mahdollistaa tiedolla johtamisen**

Miten: eettiset periaatteet

Haluamme käännöstyökalun avulla edistää palvelun oikea-aikaisuutta (resurssisäästö, palvelun sujuvoittaminen, asiakkaan palveluketjun helpottaminen).

Työkalun avulla edistämme sitä, että jokainen voi asioida ja tulla kohdatuksi itsenäisesti omalla kielellään. Edistämme perusoikeuksien toteutumista (erityisesti yhdenvertaisuus, tasavertaisuus, oikeusturvan toteutuminen tasaisemman laadun ja yksityisyyden kautta). Haluamme helpottaa asiointitilannetta ja auttaa integroitumaan yhteiskuntaan. Suojaamme myös lasten oikeutta olla lapsia (ei mm. tarvitse ottaa vastuuta perheenjäsenten asioiden hoitamisesta).

Organisaationa tavoitteenamme on säästää resursseja ja kohdentaa niitä paremmin.





Miten: tekoälyä tekoälyllä

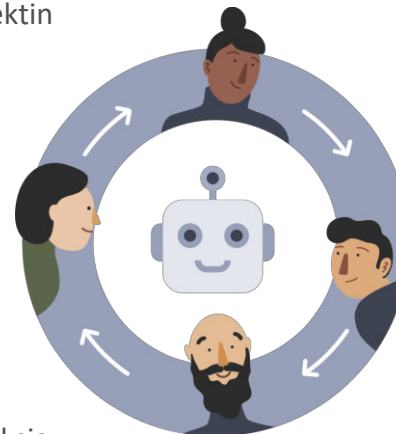
- Työstimme yhdessä sidosryhmien kanssa lopputuotosta ja sen tuotantoon menevää muotoa ns. CollabAI-menetelmällä*.
- Menetelmä yhdistää tekoälytyökalut yhdessä ideointiin ja työstöön. Kehitimme tekoälyn avulla nopeasti, muutaman tunnin aikana mahdollisia ratkaisuja tausta-aineistoa vasten.

1. Kontekstualisointi

Toimme tekoälylle projektin tausta-aineiston ja toimintakontekstin

2. Generointi

Tutkimme haasteita, mahdollisuuksia ja ilmiöitä yhdessä, tekoälyavusteisesti



4. Validointi

Testasimme lopputuotoksia yhdessä loppukäyttäjien kanssa.

3. Jalostus

Keskustelimme ja iteroimme tekoäly apunamme.

Mitä kehittämismallilla työpajassa saavutettiin?

Tekniset

- Toteutimme toimivan käännösmoottorin prototyypin, jota testasimme arabian ja suomen käännöksillä.
- Loimme toimintamallin sille, miten käännöstyökalulla voidaan tehdä käännöksen laadunvarmistusta automaattisesti ja manuaalisesti.
- Määrittelimme tietojen tallentamistapoja, ja sitä kuinka saada työkalu toimimaan siten että mahdollisimman vähän tietoja tarvitsee tallentaa.

Toiminnalliset

- Laadimme käyttötapauskuvaukset (8 kpl) siitä miten ja missä tilanteissa työkalua tullaan käyttämään.
- Tunnistimme Pääkäyttötapaukseksi tilanteen, jossa työntekijä käyttää omaa matkapuhelintaan käännökseen toimistossa tai tavatessaan asiakasta jossain muualla.
 - Tilanteessa voi olla useampia henkilöitä
 - Käännöksen ääneksi mm. kulttuurisista syistä on voitava valita maskuliininen tai feminiininen.
 - Saatetaan käyttää “sekakieltä” eli usean eri kielen sekoitusta.

Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyvääarkikaikille