

**Kommunernes brug af teknologier til tolkning
og oversættelse**

© KL

Produktion: KL's Trykkeri

Design: e-Types

Foto: Colourbox

KL

Weidekampsgade 10

2300 København S

Tlf. 3370 3370

kl@kl.dk

www.kl.dk

 @kommunerne

 facebook.com/kommunerne

Produktionsnr. 830603

INDLEDNING

Kommunerne benytter sig af tolkeydelser til samtaler med borgere, der ikke taler eller forstår dansk. Tolkning til og fra dansk og fremmedsprog er en vigtig del af kommunernes beskæftigelsesindsats for flygtninge og indvandrere, ligesom det ofte kan være nødvendigt at bruge tolkebistand på en lang række andre kommunale områder, bl.a. i samarbejdet mellem skole/dagtilbud og forældre, på ældreområdet og på sundhedsområdet.

I mange tilfælde drejer kommunikationen mellem borgere og kommuner sig om myndighedsafgørelser, handleplaner og iværksættelse eller opfølgning på tilbud. Kommunerne har dermed behov for adgang til kvalificeret tolkebistand på en lang række sprog, så det sikres at borgere og kommuner forstår hinanden.

KL har som led i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 undersøgt, hvilke nye teknologier til tolkning, der er på vej, som på sigt kan bidrage til en mere effektiv opgaveløsning på tolkeområdet, samt hvilke former for tolkeydelser, der typisk anvendes i dag i kommunerne.

Denne publikation skitserer en række aspekter af tolkeområdet:

1. Udviklingen i nye teknologier til tolkeydelser primært baseret på kunstig intelligens.
2. Vurdering af de nye teknologiers modenhed og potentiale i en kommunal kontekst.
3. Kommunernes nuværende brug af- og tilfredshed med tolkeydelser og teknologier.

ET OMRÅDE I UDVIKLING

De seneste år er der sket en ekspansion af automatiserede oversættelsesteknologier. Herunder i form af tjenester som fx app's til både mundtlig og skriftlig oversættelse fra et sprog til et andet. Udover et stort udvalg af app's findes der nye og mere uprøvede løsninger som f.eks. øresnegle og håndholdte translatorer på markedet.

Tidligere har hovedparten af oversættelsestjenesterne været baseret på statistisk maskinoversættelse, hvor oversættelsen indebar en statistisk analyse, som dernæst gav det bedste bud på en oversættelse. Siden hen er flere af oversættelsestjenesterne videreudviklet og er nu baseret på kunstig intelligens.

Kunstig intelligens er computerbaserede algoritmer, som kan lære og forstå større mængder af data. Kunstig intelligens efterligner den menneskelige måde at forstå og løse problemer på. Den kan løbende forbedre sig selv uden menneskelig indgriben og vil derfor med tiden udvikle sig og blive mere effektiv og avanceret.

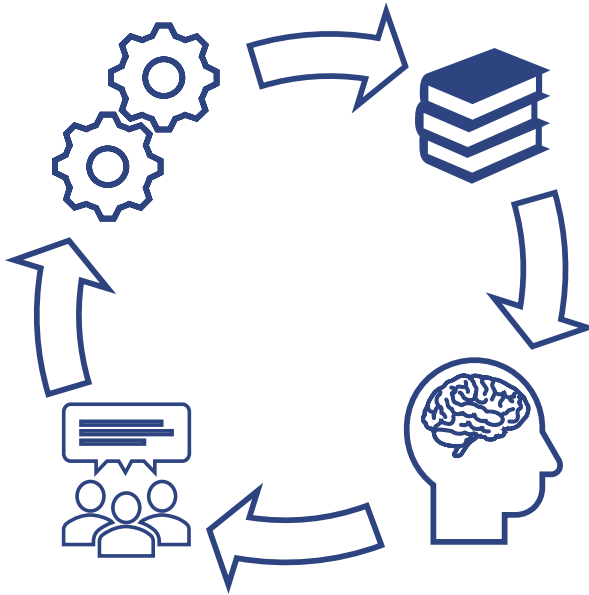
Overgangen fra statistisk maskinoversættelse til brugen af kunstig intelligens har med-

ført en betydelig forbedring af kvaliteten. Oversættelsesteknologier, der er baseret på kunstig intelligens, er bedre til at opfange meningsindholdet af teksten og oversætter derfor mere korrekte og avancerede sætninger.

På længere sigt kan der derfor være potentielle for, at oversættelsestjenesterne kan levere mere præcise oversættelser af højere kvalitet.

Kommunerne er da også allerede i gang med at udvikle deres brug af teknologi til tolkeopgaver, og benytter sig i større og større omfang af video- og telefontolkning som supplement til eller erstatning for fremmødetolk, der er fysisk til stede ved en samtale.

Der er imidlertid et stykke vej fra at benytte telefontolk til at basere løsningen af en kommunes tolkeopgaver på kunstig intelligens. Årsagen til dette er først og fremmest, at markedet primært er domineret af internationale virksomheder, og at mulighederne for at bruge det danske sprog i teknologier, som anvender sprog og kunstig intelligens endnu ikke er tilgængelige på et tilstrækkeligt højt niveau.



UDVIKLING AF DANSK SPROGRESSOURCE

Det er en udfordring for kvaliteten af nye oversættelses- og sprogteknologier baseret på kunstig intelligens, at dansk er et relativt lille sprog med kun omkring 5,6 millioner dansktalende i verden. På nuværende tidspunkt findes der ikke en tilstrækkelig indsamling af danske sprogressourcer, som er tilgængelige således, at virksomheder og udbydere kan benytte dem som fundament for produkter til tolkning og oversættelse.

På den baggrund nedsatte Kulturministeriet Sprogteknologiudvalget under Dansk Sprog-nævn, som i april 2019 udarbejdede rapporten *Dansk Sprogteknologi i Verdensklasse*. I

rapporten anbefales det bl.a., at der oprettes en dansk sprogbank, som skal understøtte udviklingen og vedligeholdelse af danske produkter baseret på sprogteknologi og kunstig intelligens.

Den tidligere VLAK-regering afsatte i 2019 30 mio. kr. til udvikling af en dansk sprogressource, som både offentlige og private kan bruge frit til at udvikle løsninger og styrke forskning med kunstig intelligens på dansk, bl.a. til brug for oversættelse og tolkning. Udviklingen af den danske sprogressource er forankret i Digitaliseringsstyrelsen og er fortsat i gang.

EKSEMPLER PÅ AUTOMATISEREDE OVERSÆTTELSESTEKNOLOGIER PÅ MARKEDET

Der eksisterer adskillige produkter på markedet, der udbyder automatisk oversættelse. Nedenfor vil et udpluk

af nogle af de eksisterende oversættelsesteknologier, der oversætter til og fra dansk, kort blive præsenteret i vilkårlig rækkefølge.



Microsoft Translator oversætter tale- og tekstsprog, og kan bl.a. oversætte realtidssamtaler, genkende og oversætte tekst fra et billede. Desuden kan man med lydudgang afspille den oversatte tekst i sprogets oprindelige accent. Microsoft Translator er tilgængelig både i browser og som app.

Google Translate leverer oversættelse af talesprog og skriftsprog, som er tilgængelig i app, øresnegle samt internetbrowser. App'en kan bl.a. anvendes til oversættelse fra skriftsprog til skriftsprog, kameraoversættelse ved at tage et billede af en tekst samt oversætte fra talesprog til talesprog.

Itranslate oversætter først og fremmest fra talesprog til talesprog, og udbyder derudover også forskellige funktioner såsom oversættelse fra tekst til tekst eller oversættelse af hjemmesider og muligheden for at slå ord op.

Apalon har udviklet app'en Snak og Oversæt. App'en kan oversætte fra skriftsprog til skriftsprog, fra talesprog til talesprog samt oversætte fra talesprog til skriftsprog.



Travis Touch Plus er en håndholdt translatør, som oversætter til og fra talesprog. Travis Touch Plus fungerer ved, at man trykker på en knap og taler på ét sprog, hvorefter ordene oversættes til tale på det ønskede sprog. Travis muliggør således en samtale mellem to personer, der taler to forskellige sprog.

Lingmo Translate One2One har udviklet et oversættelsesværktøj, som kan oversætte i realtid på forskellige sprog. Der følger to håndholdte touchskærme med, hvor der kan vælges sprog, og brugeren efterfølgende kan påtage sig ørestykket, og det talte sprog vil blive oversat.

Google Pixel Buds er et trådløst headset, som bl.a. kan oversætte fra talesprog til talesprog. Hver øresnegl indeholder to mikrofoner, hvor den ene opfanger lyd fra det brugeren siger, mens den anden støjreducerer lyd udefra.

TELEFONTOLKNING PÅ EN NY MÅDE



Der udvikles også på oversættelsesteknologier, der ikke er baseret på kunstig intelligens. Danske NEMConnect har udviklet en app og en webplatform, som muliggør booking af og brug af telefontolke online. I app'en bliver kommunal medarbejder, tolk og borger tilkoblet samme samtale, hvor alle parter kan høre hinanden. Tolkene bliver via app'en udvalgt på baggrund af det ønskede sprog og fagområde. Der er mulighed for at booke en specifik tolk, så man kan få et mere kontinuerligt forløb med den samme tolk. NEMConnect har udviklet sit eget certificerings- og uddannelseskoncept, som de tilknyttede tolke er blevet testet i.

TEKNOLOGIENS MODENHED OG POTENTIALER I EN KOMMUNAL KONTEKST

Hvis automatiserede oversættelsesteknologier benyttes i den kommunale sagsbehandling, er det afgørende, at oversættelserne er korrekte, af høj kvalitet, og at lovgivningen understøtter anvendelse af tolkning vha. kunstig intelligens.

Der er uden tvivl et stort effektiviseringspotentiale, men på nuværende tidspunkt er der fortsat for mange fejlkilder ved anvendelse af oversættelsesteknologier til eller fra dansk baseret på kunstig intelligens. Disse teknologier vurderes derfor fortsat umodne ift. at kunne benyttes til samtaler i kommunerne, der fører til en myndighedsafgørelse.

De nye oversættelsesteknologier kan evt. bringes i spil til andre typer samtaler i kommunerne, som fx mentorforløb, dialog mellem skole/daginstitution og forældre eller andre hverdagsituationer. Det kan også være i virksomheder i forbindelse med opfølgning på virksomhedsforløb eller som sproglig støtte til samtaler, man ellers ville afholde uden brug af tolk.

Kommunerne bør generelt være opmærksomme på, at anvendelsen af nye teknologier til tolkning og oversættelse sker inden for lovgivningens rammer og god forvaltningspraksis, særligt i forbindelse med databeskyttelse og informationssikkerhed.

HJÆLP TIL VURDERING AF NYE TEKNOLOGIERS MODENHED

Til at hjælpe kommunerne med at vurdere forskellige teknologiers modenhed, har KL udviklet Kommunernes Teknologiradar. Teknologiradaren giver et overblik over, hvilke teknologier, der er relevante og modne til implementering eller afprøvning, og hvilke man

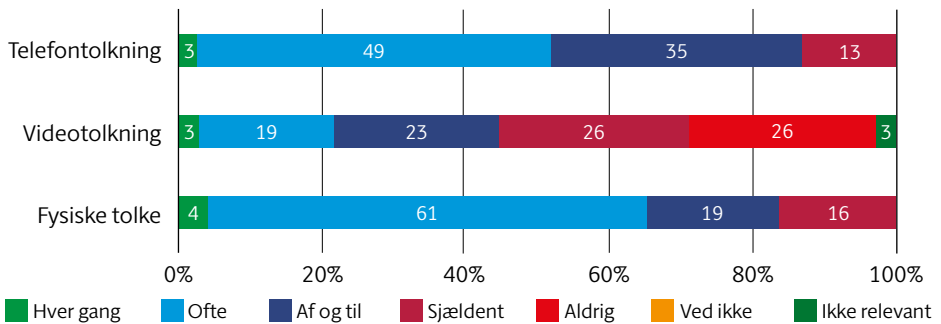
blot skal holde øje med eller afvente yderligere modning af. Kunstig intelligens er i teknologiradaren placeret i kategorien "afprøv". Teknologiradaren kan findes på <https://videncenter.kl.dk/>.

JOBCENTRENES NUVÆRENDE BRUG AF- OG TILFREDSHED MED TOLKEYDELSER OG TEKNOLOGIER

KL har i januar 2020 spurgt landets jobcentre¹, hvilke former for tolkeydelser der benyttes. I nedenstående figur 1 fremgår det, at over halvdelen af kommunerne hver gang eller ofte bruger telefontolkning, og at 45 pct.

af kommunerne hver gang, ofte eller af og til bruger videotolkning til myndighedssamtaler med borgere, der ikke taler dansk. 65 pct. af kommunerne bruger fremmødetolke hver gang eller ofte.

Figur 1: I hvor høj grad anvender kommunen følgende redskaber til myndighedssamtaler med borgere, der ikke taler dansk? (%)



1) Kilde: KL's survey om kommunernes integrationsindsats, januar 2020. 77 % af kommunerne har svaret.

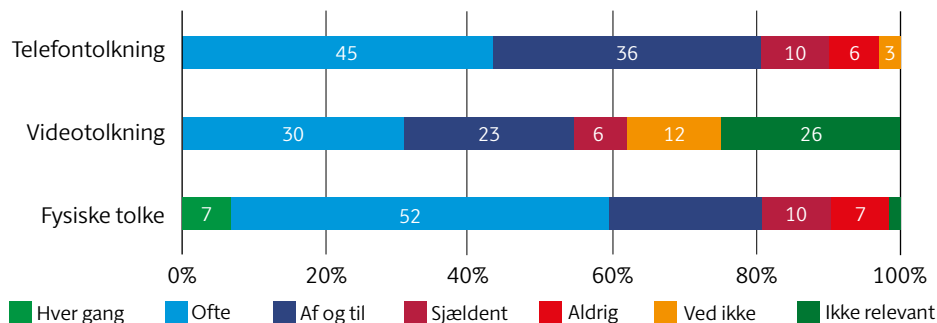
Nogle kommuner beskriver, at tolkeområdet er præget af svingende kvalitet, mange aflysninger og vanskeligheder ved at skaffe tolke til kommuner i landområder til mindre sprog som fx tigryna, der tales i Eritrea.

Kommunerne angiver både fordele og ulemper ved at bruge hhv. telefon-/videotolkning og fremmødetolke. Fx kan tekniske vanskeligheder og krav til indretning af lokaler være en ulempe ved telefon- og videotolkning, mens det kan være en fordel, at tolken fremstår anonym, samt at der typisk vil være en be-

sparelse at hente². Ved brug af fremmødetolk kan det være en ulempe, at tolke er utilgængelige, bliver forsinkede eller aflyser, mens der kan være fordele ved at bruge fremmødetolke ved længerevarende og mere komplekse samtaler.

Af nedenstående figur 2 fremgår det, at der er svingende tilfredshed med brug af hhv. telefon-, video- og fysiske tolkesamtaler. Tilfredsheden er højest ved brug af fremmødetolke, hvor 59 pct. af kommunerne angiver, at de generelt er tilfredse.

Figur 2: Kommunen er generelt tilfreds med hhv. telefontolkning, videotolkning og fysiske tolke (%)

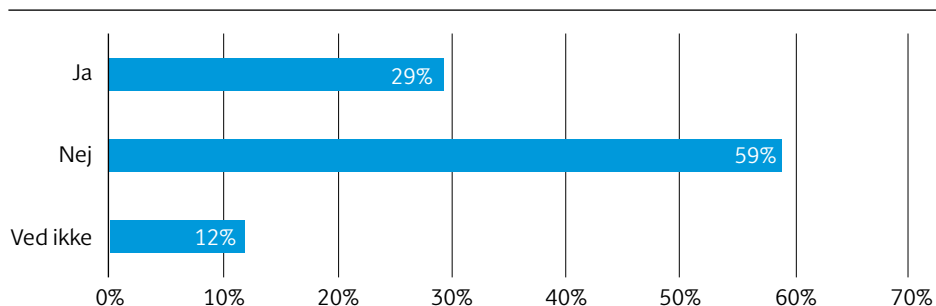


1) Se bl.a. casen "Hjørring Kommune sparer 500 kr. pr. tolkning, når det kan klares over video": <https://www.kl.dk/nyheder/os/raaderum/nr-11-21-marts-2019/hjoerring-kommune-sparer-500-kr-pr-tolkning-naar-det-kan-klares-over-video/>

En tredjedel af kommunerne har svaret ja til, at de anvender andre teknologier til tolkning

og oversættelse, som fx Google Translate og andre apps.

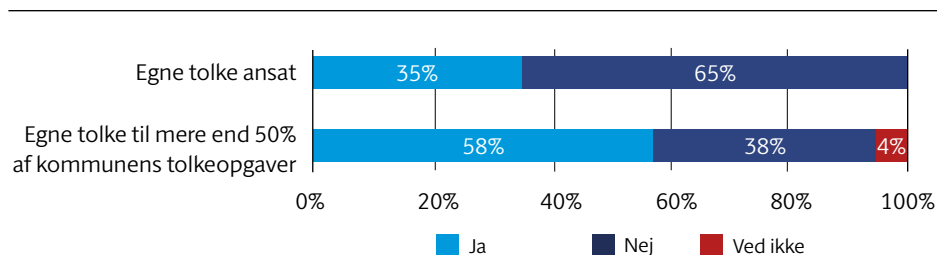
Figur 3: Anvender kommunen andre teknologier til tolkning og oversættelse, fx Google Translate og andre apps?



Nogle kommuner har gode erfaringer med egne ansatte tolke og tosprogede medarbejdere, der udover tolkning også varetager andre opgaver som fx mentorer og kultur-

formidlere. 35 pct. af kommunerne har ansat egne tolke. Heraf bruger 58 pct. af dem deres egne tolke til over halvdelen af kommunens tolkeopgaver. Dette fremgår af figur 4.

Figur 4: Har kommunen ansat sine egne tolke, og heraf anvendes de til mere end 50% af kommunens tolkeopgaver?





KL
Weidekampsgade 10
2300 København S
Tlf. 3370 3370

kl@kl.dk

www.kl.dk

 [@kommunerne](https://twitter.com/kommunerne)

 facebook.com/kommunerne

Produktionsnr. 8307603