



Uppdrag AI tolk – Scenarion för test av AI tolk

Syfte

Dokumentet syftar till att sammanfatta de olika scenarion som de enskilda myndigheterna planerar att testa i och med uppdraget AI tolk. Den preliminära planen är att testa under februari till april 2024.

Notera: Dokumentet används som ett arbetsdokument och kan komma att ändras under uppdragets gång. Det innebär att det finns en risk att några av de nedtecknade scenariona inte kommer att genomföras. Möjligheten att genomföra scenarion är beroende på AI tolk systemet och dess möjligheter samt myndigheternas förmåga att genomföra scenariona.

1. Övergripande scenarion myndighetsövergripande

Scenarion	Migrationsverket	Domstolsverket
1. Tolkning för bokade samtal/förhandling	Ja	Ja
2. Tolkning för spontana samtal så som service samtal	Ja	Ja
3. Tolkning vid digitala möten	Ja	Ej specificerat
4. Tolkning enväg	Ja	Ja
5. Transkribering av samtal	Ja	Ja
6. Transkribering istället för teckenspråk tolkning	Nej	Ja

Ingående lista med scenarion

Nedan följer mer detaljerad redovisning av de scenarion som de enskilda myndigheterna avser att testa under piloten.

1.1 Migrationsverket

1. Översättning mellan två parter, samtliga fysiskt i Migrationsverkets lokaler
 - a. Service möten på SSC/ NSC (ej förbokat möte)
 - i. Ute i lokal (bland andra sökande)
 - ii. I samtalsrum
 - b. Utredning/samtal (förbokat)
 - i. Utredningsrum
2. Översättning mellan två parter, sökande ej fysiskt i lokalen
 - a. Digitalt möte ej i verkets lokaler (ej kopplade till verkets nät)



- b. Utredningssamtal/video möte i någon av verkets lokaler ej samma plats (exempelvis förvar etc.)
- 3. **Om möjligt: Översättning mellan två parter, samtliga befinner sig ej fysiskt i verkets lokaler**
 - a. Utredning på utlandsmyndigheter
 - i. Sökande befinner sig på ambassad
 - ii. Sökande befinner sig utanför ambassad/land
 - b. Utredning på vidarebosättning
- 4. **Översättning envägs**
 - a. Översättning vid exempelvis delgivning av beslut, information vid mottagning, information vid LMA etc.
- 5. **Transkribering av samtal**
 - a. Vid service möten (ute i lokal bland andra sökande)
 - b. Vid utredning (utredningsrum)
 - i. Användbarheten med intervju lösningen
 - ii. Sammanfattning av samtalet med AI lösning

1.2 Domstolsverket

1. Transkribering

Transkribera (på svenska) individuella ljudströmmar för att skapa ett strukturerat material som sedan är sökbart för att se om det kan höja kvalitén på domskrivningen och avlasta notarien under förhandling.

Plats: I förhandlingssal.

2. Transkribering (bonuscase)

Transkribera allt som sägs under en förhandling som en enda ljudström för att använda istället för teckenspråkstolk.

Plats: I förhandlingssal.

3. Översättning i reception

Att kunna översätta mellan två parter i domstolens reception för att ta emot och förmedla information.

Plats: I reception/lobby.

4. Översättning vid häktesförhandling

Att kunna översätta till den häktades språk för att denne ska förstå vad som sägs under häktesförhandlingen. Tolkning enbart åt ett "håll".

Plats: I förhandlingssal/häktesrum.

5. Översättning under förhandling (ej vid bevisupptagning) – tolk närvarar

Översättning mellan två parter under förhandling för att förstå vad som sägs och händer under förhandlingen.

Plats: I förhandlingssal.



6. Översättning under förhandling (hela förhandlingen) – tolk närvarar

Översättning mellan två eller flera parter under förhandling till flera olika språk för att kunna förstå allt som sägs under förhandlingen.

Plats: I förhandlingssal.

2. Utvärdering av tester

Följande del redogör för hur testerna ska utvärderas. Utvärderingen är beroende av de olika scenarion som listas i avsnittet ovan. Utvärderingarna kan komma att variera beroende på scenario. Däremot eftersträvas en gemensam utvärderingsmall för att enklare mäta utfallet mellan myndigheterna.

Myndigheterna vill mäta och utvärdera följande aspekter:

Område	Mätmetod
1. Service och upplevelse för “kund”	Enkät/intervju
2. Användbarhet och administration för personal	Enkät/intervju
3. Språklig korrekthet	Utlåtande från språkexpert (ex tolk) som genomför eftergranskning
4. Rättslig säkerhet	Utlåtande från rättsexpert som genomför eftergranskning

2.1 Utvärderingsprotokoll för transkribering och tolktjänst

Nedan följer redogörelse för utvärderingsprotokoll. Protokollen är uppdelade i de olika områdena som listas ova.

2.1.1 Utvärderingsprotokoll - Grundläggande Information alla scenarion

1. Datum för utvärdering:
2. Namn på tjänsten:
3. Typ av scenario som transkriberades/tolkades:
4. Deltagare:
5. Språk:



2.1.2 Utvärderingsprotokoll – Service och upplevelse för “kund”

Nr	Område	Fråga	Frågealternativ	Följfråga	Frågealternativ
1.1	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplever du att du förstår personalens frågor och svar?	NPS 1-10 Svårt att förstå – Enkelt att förstå	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
1.2	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplever du att personalen förstår dina frågor och svar?	NPS 1-10 Svårt att förstå – Enkelt att förstå	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
1.3	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplever du att systemet återger terminologi och fackpråk korrekt?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
1.4	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplever du att systemet kan översätta din dialekt och/eller uttal korrekt?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
1.5	Kvalitetskriterier Tolkning	Hur upplevde du rösten som läste upp det transkriberade materialet?	NPS 1-10 Under förväntad – Över förväntad	Återge exempel	Fritext
1.6	Kvalitetskriterier Tolkning	Har du tilltro till tolkningen?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
1.7	Kvalitetskriterier Tolkning	Hur var din generella upplevelse av tolkningen i systemet?	NPS 1-10 Inte användbart – mycket användbart	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
1.8	Kvalitetskriterier Tolkning	Hade du föredragit systemet istället för tolk utifrån ett kvalitetsperspektiv?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
1.9	Kvalitetskriterier Tolkning	Övrig kommentar eller observation?	Fritext	-	-
1.10	Kvalitetskriterier Transkribering	Upplever du att systemet transkriberade ditt talade språk korrekt?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
1.11	Kvalitetskriterier Transkribering	Hur upplevde du transkriberingen?	NPS 1-10 Inte användbart – mycket användbart	Återge exempel	Fritext



1.12	Kvalitetskriterier Transkribering	Övrig kommentar eller observation?	Fritext	-	-
1.13	Teknik (Digitalt möte)	Hur var din upplevelse av att ansluta till systemet?	NPS 1-10 Under förväntad – Över förväntad	Återge exempel	Fritext
1.14	Teknik	Övriga kommentarer/observationer?	Fritext	-	-

2.1.3 Utvärderingsprotokoll – Användbarhet och administration för personal

Notera: Frågorna kopplat till “Teknik” syftar inte till användarvänligheten eller utseenden hos den specifika produkten snarare funktionalliteten i att tolka och transkribera med tekniskt hjälpmedel.

Nr	Område	Fråga	Frågealternativ	Följfråga	Frågealternativ
2.1	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplever du att du förstår “kundens” frågor och svar?	NPS 1-10 Svårt att förstå – Enkelt att förstå	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
2.2	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplever du att “kunden” förstår dina frågor och svar?	NPS 1-10 Svårt att förstå – Enkelt att förstå	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
2.3	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplever du att systemet återger terminologi och fackpråk korrekt?	Val: Ja/Nej	Om ja: Återge exempel	Fritext
2.4	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplever du att systemet kan översätta din dialekt och/eller uttal korrekt?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
2.5	Kvalitetskriterier Tolkning	Hur upplevde du rösten som läste upp det transkriberade materialet.	NPS 1-10 Under förväntad – Över förväntad	Återge exempel	Fritext
2.6	Kvalitetskriterier Tolkning	Upplevde du att samtalet kunde “flyta på”?	NPS 1-10 Under förväntad – Över förväntad	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext
2.7	Kvalitetskriterier Tolkning	Har du tilltro till tolkningen?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte? Återge exempel	Fritext



2.8	Kvalitetskriterier Tolkning	Hade du använt systemet istället för tolk utifrån ett kvalitetsperspektiv?	Val: Ja/Nej	Om ja: Återge exempel	Fritext
2.09	Kvalitetskriterier Tolkning	Övriga kommentarer/observationer?	Fritext	-	-
2.10	Kvalitetskriterier Transkribering	Hur var din upplevelse av transkriberingen?	NPS 1-10 Under förväntad – Över förväntad	Är den tydlig och enkelt att förstå? Återge exempe	Fritext
2.11	Kvalitetskriterier Transkribering	Är transkriberingen tydlig och enkelt att förstå?	Val: Ja/Nej	Återge exempe	Fritext
2.12	Kvalitetskriterier Transkribering	Framkom spårkliga fel? (fackspråk/terminologi)	Val: Ja/Nej	Om ja: Återge exempel	Fritext
2.13	Kvalitetskriterier Transkribering	Övriga kommentarer/observationer?	Fritext	-	-
2.14	Teknik	Hur snabbt kunde du starta ett samtal?	Val: 0-2 minuter, 2-5 minuter, 5-10 minuter, mer än 10 minuter	Hur var din upplevelse av att starta ett samtal?	Fritext
2.15	Teknik	Upplivede du att systemet var enkelt att använda?	NPS 1-10 Svårt att använda – Enkelt att använda	Återge exempel	Fritext
2.16	Teknik	Hur var din upplevelse av systemet under pågående samtal?	NPS 1-10 Under förväntad – Över förväntad	Återge exempel	Fritext
2.17	Teknik	Översätter systemet det talade språket generellt sätt snabbare än tolk?	NPS 1-10 Långsammare än tolk – Snabbare än tolk	Återge exempe	Fritext
2.18	Teknik	Uppliver du att det är enklare att använda systemt än att boka in tolk enligt nuvarande process?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte?	Fritext
2.19	Teknik	Är det någon teknisk funktionalitet som du saknar?	Val: Ja/Nej	Vilken/vilka?	Fritext
2.20	Teknik	Övrig kommentar eller observation?	Fritext	-	-
2.21	Teknik (Scenarion där mallar används)	Upplivede du att mallen var enkelt att använda?	NPS 1-10 Svårt att använda	Återge exempel	Fritext



			– Enkelt att använda		
2.22	Teknik (Scenarion där mallar används)	Upplevde du att mallen var användbart i samtalet?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte?	Fritext
2.23	Teknik (Scenarion där mallar används)	Skulle du använda mallen i ditt vanliga arbete?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte?	Fritext
2.24	Teknik (Scenarion där mallar används)	Övriga kommentarer/observationer?	Fritext	-	-
2.25	Administration	Hur var upplevelsen att administrera anteckningar/samtalet? Utgår från befintliga processer och rutiner (så som administration i handläggningsstöd)	NPS 1-10 Svårt – Enkelt	Återge exempel	Fritext
2.26	Administration	Tog du egna anteckningar under samtalte?	Val: Ja/Nej	Varför tog du egna anteckningar?	Fritext
2.27	Administration	(Om anteckningar togs) Fick du användning av dina anteckningar efter samtalet?	Val: Ja/Nej	Varför tog du egna anteckningar?	Fritext
2.28	Administration (Användande av AI sammanfattning)	Hur upplevde du sammanfattningen av samtalet som togs fram med AI funktionen?	NPS 1-10 Undermålig, godkänd, mycket bra	Återge exempepl	Fritext
2.29	Administration (Användande av AI sammanfattning)	Skulle du använda sammanfattning framtagen med AI funktionen i ditt dagliga arbete?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte?	Fritext
2.30	Administration	Hade du använt systemet för att administrera transkriberingen av samtal/möten?	Val: Ja/Nej	Varför tog du egna anteckningar?	Fritext
2.31	Administration	Övriga kommentarer/observationer?	Fritext	-	-



2.1.4 Utvärderingsprotokoll – Språklig korrekthet

Nr	Fråga	Frågealternativ	Följfråga	Frågealternativ
3.1	Uppkom språkliga fel i översättningen?	Val: Ja/Nej	Vilka	Fritext
3.2	Om språkliga fel uppkom: Upplever du att de språkliga felen är allvarliga?	Val: Ja/Nej	Varför/Varför inte?	Fritext
3.3	Hur upplever du den övergripande sammanhanget i samtalet översattes korrekt?	Val: Ja/Nej	Återge exempel	Fritext
3.4	Hur skulle du bedömma den övergripande språkliga korrektheten?	NPS 1-10 Undermålig, godkänd, mycket bra	Återge exempel	Fritext
3.5	Övriga kommentarer/observationer?	Fritext	-	-

2.1.5 Utvärderingsprotokoll - Rättslig säkerhet

Efter utvärderingen av samtalet kommer en rättslig analys att genomföras. Analysen kommer att baseras på resultatet av utvärderingarna av samtalen/transkriberingen. Viktiga aspekter att ta hänsyn till när en rättslig bedömning görs är bland annat språklig korrekthet.