



Þýðingar 3.0 framtíð vélþýðinga og túlkunar

Eigandi: Styrmir Erlingsson,
framkvæmdastjóri vesturmiðstöðvar og
rafrænnar þjónustumiðstöðvar

Barfagreining

- Hlutfall annarsmálshafa í heim-sóknum í þjónustuver og -skála er hátt og virðist þessi hópur í minna mæli nýta sér stafræna þjónustu.
- Kostnaður borgarinnar við þýðingar og túlkun er hár og fer vaxandi.
- Mállíkön og gervigreind bjóða upp á tækifæri til hagræðingar, bættrar þjónustu og aukins aðgengis.
- Fjölbreyttur hópur borgarbúa er með annað tungumál en íslensku og hefur sömu þörf og aðrir fyrir skiljanlega og aðgengilega þjónustu.

Áskorun

- Fjöldmörg tækifæri til að nýta vélþýðinga-tækni og þekkingu en óljóst hvar í þjónustuferlinu er best er að nýta þau.
- Vantar að skoða þjónustupörfina í raunumhverfi, prófa mögulegar lausnir og meta útkomuna.
- Hætta á að einstaka starfseiningar fari að þróa sérlausnir sem eykur hættu á tvíverknaði, ósamræmi og skorti á yfirsýn.

Markmið

- Kanna tækifæri til að nýta mállíkön og gervigreind til þýðinga og túlkunar í þjónustu borgarinnar, í samskiptum á vef og netspjalli og við gerð formlegra skjala.
- Skoða upplifun notenda af slíkum lausnum
- Byggja upp innri þekkingu og setja ábyrg viðmið.
- Þróa prótótýpu að viðmóti til sjálfvirkar þýðingar á hugtökum

Áætlaður ávinningur (ábatamat)

- Skilvirkari þjónusta og minna álag á starfsfólk í þjónustuskálum.
- Hagræði í útgjöldum við þýðingar og túlkun.
- Aukið aðgengi annarsmálshafa að stafrænum lausnum.
- Borgin verði leiðandi í ábyrgri notkun nýrrar tækni.

Tímalína

September 2025 – mars 2026

Kostnaður

Heildarkostnaður 8 m. kr.

Eignasjóður 8 m. kr.

Rekstur: Ef niðurstaða verkefnisins verður frekari þróun verður gert nýtt verkefni og rekstarkostnaður metinn út frá því.

Verkefnastjóri: Verður útnefndur frá ÞON

Verkefnateymi: Einar Haukur Jóhannesson,
starfsfólk velferðarsviðs og framlínu

Stafrænn leiðtogi: Búi Bjarmar Aðalsteinsson