



Valsts pārvalde komunikācijā ar sabiedrību arvien vairāk izmantos mākslīgo intelektu

Publicēts: 12.12.2020.

Mākslīgais intelekts



Darbinieki, kas nepaguruši atbild uz klientu biežāk uzdotajiem jautājumiem, strādā 24/7 un iztiek bez pusdienu pauzes vai atvaļinājuma, – šāds darba devēju sapņu piepildījums patiešām pastāv. Tie ir valsts pārvaldes iestāžu virtuālie asistenti jeb sarunu boti, kam nupat pievienojies jaunākais, taču arī zinošākais no tiem – Timeklvietņu vienotās platformas virtuālais palīgs Zintis, pirmais Eiropā, kas darbojas pēc horizontāla principa, aptverot vairākus desmitus iestāžu. Kā jauns darbinieks tas vēl mācās, bet jo biežāk iedzīvotāji komunikācijā ar valsts pārvaldi izmantos Zinti un citus virtuālos asistentus, tos uztrenējot, jo labāk tie spēs atbildēt un palīdzēt.

Piedzīvojam jaunāko virtuālo asistentu paaudzi

Uz valodas tehnoloģiju platformas Hugo.lv bāzes radītie valsts pārvaldes iestāžu virtuālie asistenti piedāvā iedzīvotājiem sazināties ar valsts pārvaldi ērtā un mūsdienīgā veidā jebkurā laikā, savukārt valsts pārvaldes iestādēm – daudz efektīvāk izmantot resursus, jo atbildes uz iedzīvotāju standarta jautājumiem paliek virtuālo asistentu ziņā. Bieži vien jautājumi ir vieni un tie paši vai ļoti līdzīgi. Gandrīz katram ir gadījies piedzīvot situāciju, kad “visas līnijas ir aizņemtas”. Risinājums šādiem gadījumiem ir virtuālais asistents jeb sarunu bots – mākslīgā intelekta programma, kas dabiskas saziņas veidā spēj atbildēt uz vienkāršiem jautājumiem. Virtuālais asistents var vienlaikus sarunāties ar neierobežotu lietotāju skaitu – cik vien atļauj sistēmas jauda, turklāt atbildēs arī nakts vidū un brīvdienās. Turklāt iestādēm šī ir lieliska iespēja iepazīt savus klientus – kā tie meklē svarīgu informāciju, kādas frāzes izmanto, jo ar virtuālo asistentu cilvēki komunicē brīvāk un tiešāk, nekā rakstot oficiālus e-pastus.

“Šobrīd piedzīvojam jaunāko virtuālo palīgu paaudzi. Ja agrāk tas bija tikai vadīts dialogs, kur lietotājs varēja izvēlēties jautājumu un

nonāca strupceļā, ja saruna novirzījās no iepriekš paredzēta scenārija, tad šobrīd virtuālie palīgi saprot dabisko valodu, spēj atbildēt uz secīgi uzdotiem jautājumiem – gan rakstiski, gan balsī izteiktiem,” stāsta projekta Hugo.lv vadītājs Jānis Ziediņš no Kultūras informācijas sistēmu centra (KISC), kura pārziņā ir valsts pārvaldes valodas tehnoloģiju platforma Hugo.lv.

Kāpēc Mona, Una vai Toms?

Virtuālo asistentu vārdus parasti izvēlas pašas iestādes, veicot iekšējo aptauju un nereti izvēloties vārdus, kas pasaka priekšā kaut ko par iestādes darba specifiku. Tāda ir, piemēram, Latvijas Bankas Mona, kuras vārdā iekodēts vārds “monēta”, vai Latvijas Valsts radio un televīzijas centra Signe – no *sign* (parakstīt – angļu val.), atsaucoties uz e-parakstu, u. tml.

Jaunākais un arī zinošākais kolēģis valsts pārvaldes virtuālo asistentu klubīnā – Timekļvietņu vienotās platformas virtuālais asistents Zintis – pie sava vārda ticis Valsts kancelejas rīkotā iedzīvotāju aptaujā. Bieži vārda izvēli nosaka arī virtuālā asistenta raksturs, ko pirms tā apmācības izvēlas iestādes – vai tas būs formāls un lietišķs, vai draudzīgs un atvērts, kāds ir, piemēram, Latvija.lv virtuālais asistents Ēriks. No citiem kolēģiem Ēriks atšķiras gan ar to, ka tam nav konkrētas sejas vai vizuālā tēla, gan ar nīpro, vienkāršo runas manieri.

Sevišķi izteikti lietotāju aktivitāte, sazinoties ar virtuālajiem asistentiem, aug līdz ar noteiktām aktualitātēm iestādes darbā, piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta (VID) virtuālajam asistentam Tomam ir ļoti daudz darba, kad sākas gada ienākumu deklarāciju iesniegšana un lietotājiem rodas dažādi jautājumi par deklarācijas aizpildīšanu. “Virtuālos asistentus iestādes nereti izmanto arī mārketingā un vispār uztver kā darbiniekus. Tie, kuri pabijuši VID ēkā, zina, ka Toms ir visur. Tāpat arī Uzņēmumu reģistra Una parasti brauc līdz uz dažādiem pasākumiem,” stāsta Jānis Ziediņš.

Latviešu valoda – izaicinājums tehnoloģijām

Pirms stāties darbā valsts iestādē, virtuālie asistenti tiek pienācīgi apmācīti. To dara īpaši treneri – visbiežāk klientu atbalsta speciālisti, kuri parasti vislabāk zina, kā lietotāji sarunājas un ko jautā. Lielākus virtuālos palīgus parasti trenē trīs vai četri treneri, mazākiem pietiek ar vienu vai diviem. Virtuālā asistenta treneris ievada sistēmā 5–10 dažādus iespējamus jautājumus par katru tēmu. Piemēram, iestādes adresi var noskaidrot dažādos veidos: kur jūs atrodaties, kā varu pie jums nokļūt, kāda ir jūsu adrese, ar kādu transportu varu pie jums aizbraukt, kurā vietā ir jūsu birojs utt. Virtuālie asistenti ir apķēriģi mācekļi un no šiem iespējamajiem jautājumiem ar laiku spēj patstāvīgi modelēt arī citus, līdzīgus, bet ne tieši tādus pašus. Tāpēc arī tad, ja lietotājs uzdos savu jautājumu ar kļūdām vai lieto neparastas vārdu formas, virtuālais palīgs spēš sniegt atbildi.

“Latviešu valoda ir izaicinājums tehnoloģijām, jo tā ir sarežģīta – mums ir daudz iespējamo vārdu formu, dažādas teikumu secības, teikumu uzbūve. Par sarežģītākām tēmām virtuālajam asistentam apmācības laikā jāmodelē pat 20 jautājumi, lai tas spētu saprast jautātāju, tāpēc treneriem jābūt radošiem. Jo vairāk jautājumu lietotājs uzdod virtuālajam asistentam, jo ātrāk tas mācās un labāk spēj atbildēt, tāpēc mēs labprāt iedrošinām ikvienu izmēģināt vajadzīgo informāciju noskaidrot sarunā ar virtuālo asistentu,” aicina Jānis Ziediņš.

Virtuālie palīgi krīzes laikā

Virtuālo asistentu platformu valsts pārvaldei izstrādāja valodas tehnoloģiju uzņēmums Tilde, kuram ir liela pieredze mākslīgā intelekta risinājumu izveidē. Tildes biznesa attīstības vadītājs Kaspars Kauliņš uzskata, ka šā brīža sarežģītajos apstākļos virtuālie asistenti spēlē īpašu lomu iedzīvotāju saziņā ar valsts pārvaldi:

“Ārkārtas situācijas laikā cilvēki nereti ir apjukusi, tāpēc krietni biežāk meklē iespējas attālināti saņemt palīdzību, kā arī ātri pieejamu un uzticamu informāciju no valsts iestādēm. Virtuālie asistenti valsts pārvaldē atslogo klientu atbalsta speciālistus un nodrošina iedzīvotājiem pieeju drošīcamai informācijai 24/7 režīmā. Tas vēlreiz apliecina gudro tehnoloģiju nozīmību ne tikai ikdienā, bet arī krīzes situācijās. Mēs Latvijā varam lepoties, ka esam pionieri mākslīgā intelekta tehnoloģiju izmantošanā saziņā starp valsts iestādēm un iedzīvotājiem. Es ticu, ka aizvien vairāk institūciju un organizāciju izvēlēšies digitālās transformācijas ceļu, tajā skaitā arī piedāvājot saviem klientiem jaunus, mūsdienīgus komunikācijas risinājumus.”

Valsts pārvaldes īpašais sarunu bots – Zintis

Šobrīd valsts pārvaldes iestāžu virtuālo asistentu palīdzību ik dienas izmanto 2000 lietotāju. Lai arī Latvijā valsts pārvaldes iestādēs darbojas vai tiek izstrādāti jau vairāk nekā 10 virtuālie asistenti, tāda līmeņa risinājums kā vienota platforma, uz kuras bāzes veidots virtuālais asistents vairākām valsts institūcijām, Eiropā līdz šim nav radīta – Zintis ir pirmais. “*Salīdzinot ar citiem, Zintis ir lielbots. Ja viens no pirmajiem virtuālajiem asistentiem jeb sarunu botiem, Uzņēmumu reģistra Una, pārzina ap 800 tēmu, bet VID Toms – ap 600, tad Zintis, kuru šobrīd trenē vienlaikus ap 40 iestāžu, pārzina vairāk nekā 2000 tēmu, un katrā ir desmitiem un pat simtiem jautājumu atkarībā no iestādes iesaistes. Būdam jauns darbinieks, Zintis vēl arvien mācās, tāpēc, jo vairāk lietotāji ar to sarunāsies, jo gudrāks tas kļūs,*” stāsta Jānis Ziediņš.

Zintis citu virtuālo asistentu vidū izceļas arī ar savu vizuālo veidolu, ko radījis Latvijā un arī plašākā mērogā zināmais ilustrators Reinis Pētersons. Pateicoties mākslinieka iesaistei, Zintī ir izdevies iedvest personīgāku, cilvēcīgāku šķautni, turklāt R. Pētersons Zintim ir radījis ne tikai “ikdienas izskatu”, bet arī īpašu ārieni dažādiem gadskārtu svētkiem vai nozīmīgiem notikumiem.

Visi jautājumi, ko iemācījies Zintis, ir sadalīti trīs lielās grupās: jautājumi, kas attiecas tikai uz konkrēto iestādi, jautājumi, kas kaut kādā veidā pārklājas ar citām iestādēm, piemēram, līdzīgas kompetences, un vispārīgi jautājumi, kas ietver informāciju par visu iestāžu pakalpojumiem, projektiem, kontaktiem, iepirkumiem, vakancēm utt. Piemēram, ja cilvēks uzdod jautājumu Nodarbinātības valsts aģentūras mājaslapā, bet patiesībā šis jautājums ir Labklājības ministrijas pārziņā, Zintis atradīs vajadzīgo atbildi. Katra iestāde trenē virtuālo asistentu jautājumos, kas ir tieši saistīti ar to, bet galvenie treneri – KISC un Valsts kanceleja – pārrauga visas tēmas un pieskata, lai Zintis ar visu iestāžu apmeklētājiem sarunātos vienotā stilā.

Ar visiem valsts pārvaldes iestāžu virtuālajiem asistentiem iespējams iepazīties jaunajā Hugo.lv versijā, kur pieejams [virtuālo asistentu katalogs](#)

Ilma Elsberga,

Kultūras informācijas sistēmu centra

projekta vadītāja asistente,

Tel. 29119713

E-pasts: ilma.elsberga@kis.gov.lv

Santa Jirgensone

Valsts kancelejas

Komunikācijas departamenta konsultante

Tālrunis: 67082922

E-pasts: santa.jirgensone@mk.gov.lv

<https://www.kis.gov.lv/lv/jaunums/valsts-parvalde-komunikacija-ar-sabiedribu-arvien-vairak-izmantos-maksligo-intelektu>