

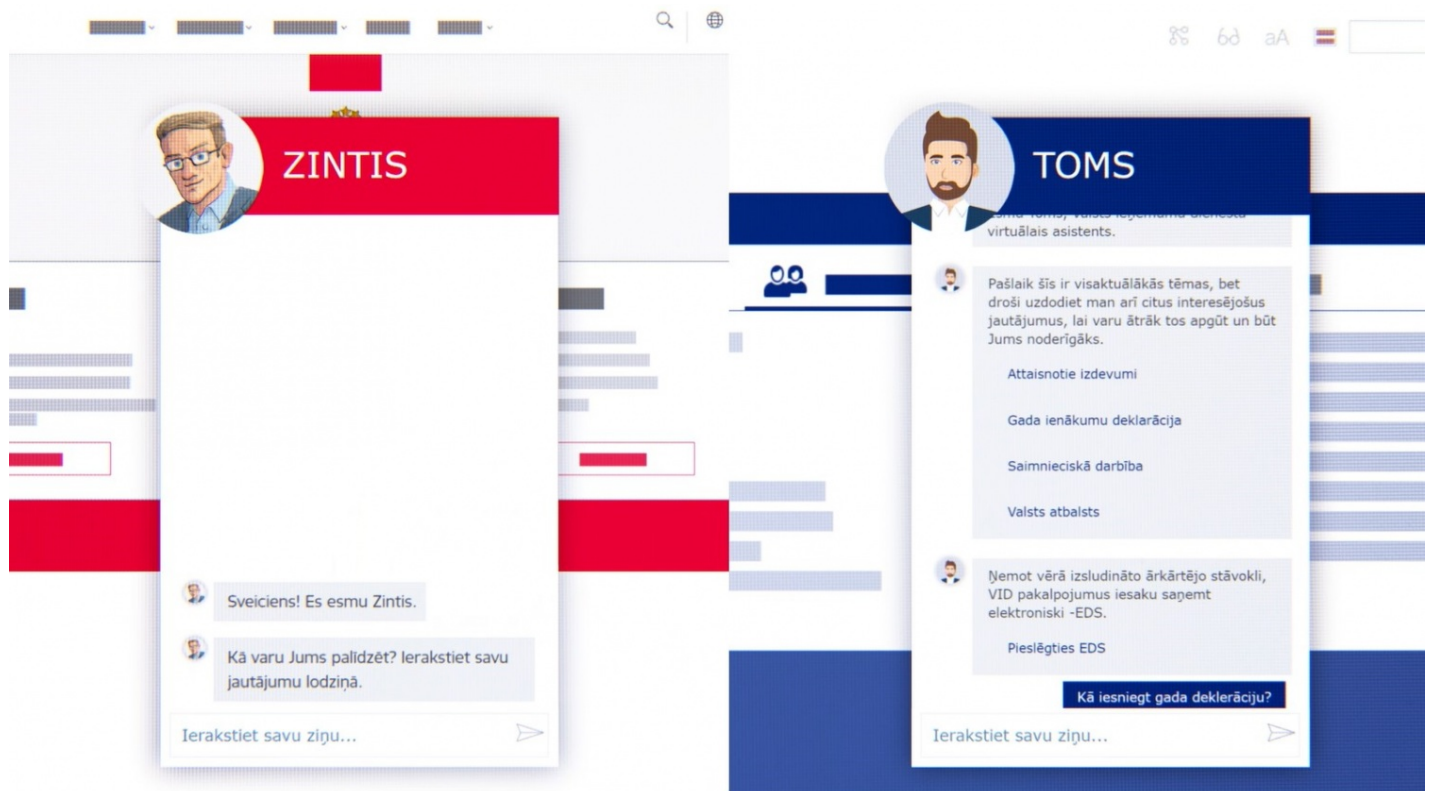


Virtuālie asistenti valsts pārvaldē – Eiropas pirmrindnieki ar raksturu

Publicēts: 14.10.2022.

Mākslīgais intelekts

Valodas tehnoloģijas



Raksts pārpublicēts no portāla Delfi [Virtuālie asistenti valsts pārvaldē – Eiropas pirmrindnieki ar raksturu - DELFI](#)

Zintis, Toms, Ēriks, Una, Mona – tie ir redzamākie Latvijas valsts pārvaldes virtuālie asistenti jeb sarunu boti, kas ar Kultūras informācijas sistēmu centra (KISC) un valodu tehnoloģiju uzņēmuma Tilde kopīgi radītās platformas Hugo.lv* atbalstu ieviesti gandrīz 70 valsts iestāžu tīmekļvietnēs. Virtuālo asistentu komanda diennakts režīmā palīdz atbildēt uz iedzīvotāju biežāk uzdotajiem jautājumiem, ļaujot darbiniekiem vairāk laika veltīt sarežģītāku atbilžu sagatavošanai. Sākotnēji katra virtuālā asistenta apmācīšana aizņēma gandrīz gadu, bet šobrīd platforma Hugo.lv ir tik attīstīta, ka jau mēneša laikā iespējams nonākt pie laba rezultāta, un uz pārējo Eiropas Savienības valstu fona Latvija izceļas ar ļoti gudriem virtuālajiem asistentiem.

Ja vēl pirms pāris gadiem Latvijas iedzīvotājiem vēršanās pie virtuālajiem asistentiem šķita mulsinoša un daudzi to izmēģināja tikai izklaides nolūkos, tad šobrīd katru dienu virtuālie asistenti saņem ap 2000 praktiskus jautājumu no valsts pārvaldes tīmekļvietņu apmeklētājiem, un šim skaitlim ir stabila tendence arvien pieaugt. Virtuālos asistentus bieži salīdzina ar meklētāju, bet tam varu piekrist tikai daļēji – atšķirībā no meklētāja, virtuālais asistents spēj reaģēt arī uz sarunvalodu, ne tikai uz precīzi definētiem atslēgvārdiem. Tāpēc daudz ātrāk un ērtāk ir nepieciešamo informāciju saviem vārdiem pajautāt virtuālajam asistentam – tā, it kā sarunātos ar klientu apkalpošanas speciālistu, – nekā meklēt paša spēkiem iestādes tīmekļvietnē.

Visbiežāk iedzīvotāji uzdod jautājumus par iestādes aktuālajām tēmām un svarīgiem notikumiem valstī. Piemēram, gada ienākumu deklarāciju iesniegšanas laikā Valsts ieņēmumu dienesta virtuālais asistents Toms raujas vaiga sviedros diennakts režīmā. Lielākā daļa virtuālo asistentu darbojas latviešu valodā, taču vairākās iestādēs tie ir apmācīti sazināties arī angļiski, un patiešām laiku pa laikam šādas prasmes lieti noder. Tāpēc virtuālos asistentus redzam arī kā iespēju nākotnē mazināt valodas barjeru un uzlabot

valsts pārvaldes iestāžu pieejamību plašākai auditorijai – cilvēkiem, kuri Latvijā ieradušies darba darīšanās, tūristiem, viesstrādniekiem.

Nevar noliegt, ka sabiedrībā valda zināmi aizspriedumi par to, cik jēgpilni ir sarakstīties ar virtuālo asistentu. Pienāk brīdis, kad tam atbildes sagatavošana vairs nav pa spēkam, tomēr daudzējādā ziņā tas lieliski tur līdzī saviem kolēģiem – cilvēkiem. Tāpat kā cilvēkam, arī katram virtuālajam asistentam ir savs publiskais tēls jeb "raksturs", kas tiek veidots saskaņoti ar iestādes komunikācijas stilu. Piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Toms sarunājas pavisam citādi nekā Latvijas Bankas virtuālā asistente Mona vai Ēriks valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv.

Taču citu virtuālo asistentu vidū īpaši gribētos izcelt Zinti – tas ir kopīgs sarunu bots valsts iestādēm, kuras veidotas Valsts pārvaldes tīmekļvietņu vienotajā platformā. Zinta darba apjoms ir milzīgs, un nekur citur Eiropā šāda asistenta vēl nav. Iedzīvotāji ne vienmēr zina, kurā no valsts pārvaldes tīmekļvietnēm atrast visprecīzāko informāciju par viņus interesējošo jautājumu. Zintis pārzina informāciju daudzu valsts pārvaldes iestāžu tīmekļvietnēs: ja, piemēram, Labklājības ministrijas mājaslapā tiek uzdots jautājums, kas vairāk attiecas uz Nodarbinātības valsts aģentūras kompetenci, Zintis spēj atrast atbildi uz šo jautājumu, nepārvirzot lietotāju uz citu lapu, kā arī plānots, ka tas spēs pieslēgt sarunai citus sarunu botes tajā pašā sarunu logā, saprotot, ka tēmu labāk pārzina kāds no viņa "kolēģiem". Jāatzīmē, ka tam, kā virtuālais asistents funkcionē, seko speciāli apmācīti iestādes darbinieki jeb treneri, kas nemitīgi rūpējas par atbilstošu kvalitātes uzlabošanu. Parasti vienu asistentu pārvalda 1–3 botu treneri; Zinti pārvalda vairāk nekā 120 cilvēku.

Kopumā nav daudz datu par virtuālo asistentu lietojumu citās Eiropas Savienības valstīs, bet valsts pārvaldē tādā apjomā, kā sistēma uzbūvēta Latvijā, mums konkurentu nav – pat citkārt digitāli ļoti attīstītajā Igaunijā. Kaut arī ikviens vēlas ieņemt vadošo lomu, attīstot mākslīgo intelektu, pagaidām vēl nevienā citā Eiropas valstī nav tik unikāla projekta kā Hugo.lv, ar kuru Latvija patiešām ir izvirzījies par vadošo Eiropas valsti valodu tehnoloģiju lietojumā valsts pārvaldē.

Galvenie nākotnes plāni virtuālo asistentu apmācībā saistās ar balss saziņu: balss atpazīšana ļautu sarunu *botus* pieslēgt arī telefonu līnijām un uzlabotu pieejamību tiem cilvēkiem, kuri nevar rakstīt vai ir vājredzīgi. Tas arī paplašinātu iespējas nākotnē integrēt latviešu valodu lielo pakalpojumu sniedzēju ekosistēmās – tādās kā *Apple* vai *Google*. Savukārt Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija domā par iespējām nākotnē šos risinājumus plašāk piedāvāt izmantošanai komercsektorā.

Jāteic, ka, salīdzinot privāto un valsts pārvaldes sektoru, virtuālie asistenti valsts pārvaldē ir ļoti augstā līmenī. Uzņēmējdarbības galvenais mērķis ir peļņa, tāpēc uzņēmēji ļoti rūpīgi izvērtē, vai lieli ieguldījumi virtuālā asistenta apmācībā tiešām palielinās viņu ienākumus. Savukārt valsts pārvaldes uzmanības centrā ir pakalpojumu pieejamības uzlabošana. Jā, sabiedrībā nereti valda bažas, ka roboti pārņems pasauli un atņems darbavietas cilvēkiem. Taču šīm bažām nav pamata – automatizācija palīdz vienkāršākos uzdevumus uzticēt virtuālajiem asistentiem, ļaujot cilvēkiem veikt augstāk kvalificētu darbu. Pat visgudrākie virtuālie asistenti nevar un droši vien arī nevarēs aizstāt cilvēku sarežģītākos, specifiskos un personalizētos jautājumos, taču tie ir svarīgi palīgi valsts pārvaldes komunikācijā ar sabiedrību.

* *Hugo.lv* platforma ietver publiski pieejamus tulkošanas un balss apstrādes rīkus, ko var izmantot gan valsts pārvaldes darbinieki, gan ikviens Latvijas iedzīvotājs. Vairāk par Hugo.lv iespējams uzzināt [šeit](#).

<https://www.kis.gov.lv/lv/jaunums/virtualie-asistenti-valsts-parvalde-eiropas-pirmrindnieki-ar-raksturu>