

2. Uzdevuma izvēle un izvērtēšana

Pirmais solis ceļā uz mākslīgā intelekta (MI) risinājumu izmantošanu ir piemērotu uzdevumu identificēšana un izvērtēšana. Šajā posmā ir būtiski noteikt, vai konkrētā problēma patiešām prasa MI pielietojumu, vai arī to efektīvāk iespējams risināt ar automatizācijas vai datu analītikas palīdzību. Šāda pakāpeniska, “solī pa solim” pieeja palīdz izvēlēties tādos MI risinājumus, kas sniedz reālu pievienoto vērtību, ir tehniski īstenojami un atbilst normatīvo aktu prasībām.

2.1. Ideju apkopošana un sākotnējais izvērtējums

Iestādē ieteicams izveidot plašu potenciālo uzdevumu sarakstu, iesaistot gan vadību, gan darbiniekus, piemēram, ar idejošanas sesiju un iekšējo ierosinājumu apkopšanas palīdzību. Šādu aktivitāšu mērķis ir iegūt pietiekami plašu ideju kopumu (5–10–20 idejas), no kura iespējams atlasīt perspektīvākos un MI risināšanai piemērotākos uzdevumus.

Ideju apkopošanā, var vadīties pēc šādiem kritērijiem:

- uzdevums tiek veikts regulāri un prasa ievērojamu laiku vai cilvēkresursus;
- uzdevumam ir skaidrs mērķis un sagaidāms izmērāms uzlabojums;
- uzdevuma veikšanai tiek izmantoti vai ir pieejami dati pietiekamā apjomā un kvalitātē;
- kļūdas gadījumā sekas ir kontrolējamas un labojamas;
- gala rezultātu var pārbaudīt un apstiprināt darbinieks;
- uzdevums nav tieši saistīts ar juridiski saistošu lēmumu pieņemšanu;
- sagaidāms būtisks efektivitātes, kvalitātes vai lietotāju pieredzes uzlabojums.

Tipiski piemēri iekšējiem procesiem, kas bieži vien ir drošākie kandidāti MI risinājumu izmantošanai, ir dokumentu klasifikācija, e-pastu un iesniegumu maršrutēšana, sanāksmju audioierakstu transkripcija un kopsavilkumu sagatavošana, normatīvo aktu salīdzināšana un kopsavilkumi, datu vizualizācija un atskaišu sagatavošana, revīziju un iekšējās kontroles atbalsts. Ideju atrašanai var izmantot arī tipveida MI uzdevumu katalogu **3. pielikumā**.

Pēc ideju apkopšanas, tās ieteicams izvērtēt pēc diviem galvenajiem kritērijiem:

- **lietderīgums / ieguvums** – sagaidāmā pievienotā vērtība iestādei un sabiedrībai;
- **sasniedzamība / sarežģītība** – datu pieejamība, tehniskās iespējas un resursu apjoms.

Šāds sākotnējais izvērtējums palīdz no plašā ideju saraksta atlasīt perspektīvākās, kuras virzīt tālākai detalizētai analīzei.

Ir ieteicams dokumentēt gan sākotnējo ideju sarakstu, gan izvērtējuma rezultātus. Tas nodrošina caurskatāmību, ļauj noraidītās idejas atkārtoti izvērtēt vēlāk.

2.2. Padziļināta idejas analīze un MI riska noteikšana

Nākamais solis pēc ideju atlases ir padziļināti izvērtēt, kādu pieeju uzdevuma risināšanai lietot un kādam riska līmenim izvēlētais MI risinājums atbilst. Šim nolūkam izmanto lēmumu kokus.

Piemērotākās pieejas izvēle – ar **4. pielikumā** ietverto lēmumu koku iestāde noskaidro, kā konkrētais uzdevums labāk risināms:

- **automatizācija**, ja tas ir vienkāršs un atkārtots process (piemēram, procesu robotizācija vai biznesa noteikumu dzinēji);
- **datu analītika**, ja galvenais mērķis ir apkopot, izprast vai vizualizēt esošos datus;
- **MI risinājums**, ja nepieciešama prognozēšana, pielāgošanās vai jauna satura radīšana.

Detalizētāks alternatīvo pieeju skaidrojums atrodams **6. pielikumā**.

MI risinājuma riska un prasību noteikšana – ja izvēlēts uzdevumam izmantot MI risinājumu, ar **5. pielikumā** ietverto lēmumu koku tiek noteikts riska līmenis atbilstoši MI Aktam. Līdz ar riska kategorijas noteikšanu jānoskaidro arī, kādas prasības risinājuma izstrādei un lietošanai ir obligātas katrā gadījumā.

Papildu noteikumi sabiedrībai sniegtajos pakalpojumos – ja MI risinājums tiek izmantots publiskajos pakalpojumos, īpaši svarīga ir precizitāte, uzticamība un pamattiesību ievērošana. Tāpēc papildus riska noteikšanai jāievēro šādi praktiskie principi:

- **MI nedrīkst aizstāt cilvēka vadītu lēmuma pieņemšanas procesu, ja lēmums var ietekmēt personas pamattiesības vai radīt juridiskas sekas.** Izņēmumi ir gadījumi, kad automatizētu lēmumu pieņemšanu atļauj normatīvie akti (piem., fotoradaru fiksēti administratīvie pārkāpumi). Taču arī šādos gadījumos jānodrošina cilvēka kontrole, vismaz paredzot pārsūdzības iespējas.
- **Klientu atbalsta čātboti.** Ja tiek izmantoti MI čātboti, lietotājiem jābūt skaidri informētiem, ka atbildes sagatavojis MI un ka tās ir informatīvas, nevis juridiski saistošas. Jānodrošina iespēja sarežģītākos gadījumos sazināties ar cilvēku.
- **MI izmantojams kā atbalsta rīks.** MI drīkst izmantot analīzes, kopsavilkumu vai priekšlikumu sagatavošanai, bet gala lēmumu vienmēr pārbauda un pieņem cilvēks, ja vien normatīvajos aktos nav paredzēts citādāk. Tas ir īpaši svarīgi, ja lēmums var ietekmēt personas pamattiesības vai radīt juridiskas sekas.
- **Caurskatāmība.** Iedzīvotājam vienmēr ir tiesības zināt, vai ar viņu sazinās cilvēks vai MI, kā arī saņemt skaidrojumus par to, kāda ir MI loma gala rezultātā.

Rezultātā no plašā ideju saraksta tiek izvēlētas dažas perspektīvākās (parasti 2–3), kuras iestāde virzīs kā uzdevumus MI risinājumu izstrādei vai ieviešanai. Šīs idejas ir jānoformulē skaidros uzdevumu aprakstos, norādot:

- risināmo problēmu vai iespēju;
- īsu lietotāja stāstu par to, kā risinājums darbosies praksē;
- plānoto pieeju (automatizācija, datu analītika vai MI);
- sagaidāmo izmērāmo ieguvumu.

2.3. Sadarbība un tālākā rīcība

Kad piemērotā pieeja ir izvēlēta un MI risinājuma riska līmenis noteikts, iestāde var pāriet uz nākamo posmu – risinājuma pārbaudi un ieviešanu, kā aprakstīts **3. nodaļā**.

Lai arī konkrētu MI risinājumu izvēle un ieviešana ir katras atsevišķas iestādes pārziņā, citas iestādes var sniegt nozīmīgu atbalstu uzdevumu atlasē un risinājumu izvēlē. Daudzi uzdevumi ir līdzīgi dažādās iestādēs, tādēļ pieredzes apmaiņa un sadarbība var veicināt, atvieglot un paātrināt MI risinājumu ieviešanu.

- **Prakses kopienas.** Vairākās iestādēs jau veidojas MI prakses kopienas resoru ietvaros. Tās ļauj darbiniekiem dalīties ar praktisku pieredzi, testēt jaunus MI rīkus un apzināt tipiskākās problēmas.
- **Pieredzes apmaiņa starp iestādēm.** Regulāras diskusijas par veiksmīgiem un neveiksmīgiem pilotprojektiem palīdz citām institūcijām no tiem mācīties un izvairīties no kļūdām.
- **Koplietojami risinājumi.** Iestādes var attīstīt MI risinājumus sadarbībā vai pārņemt jau pārbaudītus risinājumus no citām institūcijām. Tas paātrina ieviešanu, samazina izmaksas un nodrošina vienotus kvalitātes un kiberdrošības standartus.

Šāda sadarbības kultūra ļauj efektīvāk izmantot resursus, mazināt riskus un paātrināt uzticamu MI risinājumu ieviešanu publiskajā pārvaldē.