

Riigihange: „Audiovisuaalsete teavitus- ja õppematerjalide tehnilise teostuse tellimine Digiriigi Akadeemia õppeplatvormile“

Näidisskript

Pealkiri: VIRTUAALNE ASSISTENT AVALIKUS SEKTORIS – BÜROKRATT

Nimi, Asutus, Amet

Mis on Bürokratt? Lühidalt öeldes on Bürokrati eesmärk teha kodanike ja asutuste elu lihtsamaks. Tõenäoliselt on paljud meist kogenud riigiga suhtlemisel olukorda, kus õige info leidmine või teenuse kasutamine on osutunud ülemäära keeruliseks. Õige vastuseni jõudmine võib tähendada lõputut kodulehtede sirvimist, ajaviitmist kõne ootejärjekorras, mitme tööpäeva vältel vastuse ootamist kirjalikule päringule või kindlal kellaajal asutusse füüsiliselt kohale minemist. Kusjuures sageli saaks kõik need asjatoimetused aetud märksa mugavamalt ja kodust lahkumata. Mõistagi soovivad ka riigiasutused, omavalitsused ja teised teenuseid või infot pakkuvad asutused pakkuda paremat kasutajakogemust ning vahendada küsimustele või probleemidele kiireid vastuseid. Teisalt suur töökoormus, kattuvad puhkuste perioodid või kindlaks määratud vastutus- ja pädevuspiirid erinevate asutuste vahel saavad takistuseks, miks teekond lihtsate vastusteni on käänuline.

Selleks, et eelnevalt kirjeldatud olukorda parandada, kõigi ajakulu vähendada, olla olemas 24/7, pakkuda kvaliteetseid teenuseid ning täpseid ja kiireid vastuseid küsimustele, sündiski idee Bürokratist – virtuaalsest assistendist, mis on sinu jaoks alati olemas, vastates alati sinu küsimustele kiirelt ja õigesti ning pakkudes mugavalt avalikke teenuseid – mis võiks veel parem olla?

Nagu eelnevast juba järeldada võib, ei ole Bürokratt kasulik ainult kodanikule. Kuna Bürokratt suudab vastata eeltreenitud andmete põhjal kodanike küsimustele, siis korduma kippuvatele küsimustele vastamisel on Bürokratt väga heaks lahenduseks asutuste töökoormuse vähendamisel. Kui inimene pöördub asutuse poole küsimusega, millele vastamine ei võta kaua aega, lisandub sellele ka aeg, mis kulub kirja saajal pöördumise läbilugemisele. Võimalik, et enne vastamist on vajalik veel mõne kolleegiga konsulteerida. Kogu see ajakulu võiks olla olemata ja asutused saaksid korduma kippuvate küsimuste asemel keskenduda keerulisemate teemade lahendamisele.

Lisaks vestlusroboti funktsionaalsusele, on Bürokrati eesmärgiks aidata asutustel lihtsalt ja arusaadavalt pakkuda inimestele ka erinevaid teenuseid. Näiteks piisaks vaid Bürokratist, et tellida omale uus ID-kaart. Loomulikult võidavad sellest ka asutused, kuna ei pea kulutama enam aega inimeste juhendamisele või selgitustöö tegemisele.

Bürokrati visioon on, et kodanik saaks kõik vastused ja teenused ühest kohast – Bürokratist. See eeldab, et Bürokrati võrgustikuga liitub võimalikult palju asutusi ning võrgustikus olevad Bürokratid hakkavad omavahel suhtlema. See aga kindlasti ei tähenda seda, et Bürokratt hakkaks edaspidi asutuses olevaid andmeid laiali saatma. Näiteks kui inimene pöördub

Statistikaameti Bürokrati poole palvega laenutada „Tõde ja Õigust“, suudaks Statistikaameti Bürokratt suunata antud päringu Rahvusraamatukogu Bürokratile vastamiseks. Kasutaja jaoks tähendab see seda, et sõltumata sellest, millise Bürokratiga ta suhtleb, saab ta vastused kõigile oma küsimustele ning pääsu vajalike teenusteni ühest kohast. Seega on Bürokrati võrgustiku kasv meile kõigile väga tähtis. Mida enam asutusi on Bürokrati võrgustikuga liitunud, seda kasulikum Bürokratt virtuaalse assistendina meile kõigile on.