

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
VIỆN CÔNG NGHIỆP PHẦN MỀM VÀ NỘI DUNG SỐ VIỆT NAM

CẨM NANG
SỬ DỤNG TRỢ LÝ ẢO

Hà Nội – Tháng 9/2021

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	2
1. Nhận thức chung về trợ lý ảo.....	3
1.1. Nhận thức về trợ lý ảo	3
1.2. Chỉ đạo của Bộ trưởng về phát triển trợ lý ảo	4
2. Quy trình cải thiện chất lượng trợ lý ảo.....	5
3. Hướng dẫn sử dụng Trợ lý ảo Kiki@gov.vn	6
3.1. Cách sử dụng	6
3.2. Cài đặt tiếng nói.....	7
3.3. Lần đầu sử dụng.....	7
3.4. Hướng dẫn cập nhật thông tin cá nhân để đóng góp dữ liệu.....	8
3.5. Hướng dẫn đóng góp câu trả lời	9
4. Phân loại các câu hỏi.....	12
5. Các chỉ số thống kê sử dụng trợ lý ảo trong tháng theo đơn vị.....	13

LỜI NÓI ĐẦU

Trợ lý ảo của Bộ Thông tin và Truyền thông được xây dựng nhằm hỗ trợ các Cán bộ CCVC tra cứu và hỏi nhanh các thông tin về các lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ. Phạm vi hỗ trợ của trợ lý ảo hiện nay tập trung vào hỏi đáp văn bản pháp luật liên quan đến các lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ. Để trợ lý ảo ngày càng thông minh hơn đáp ứng được nhu cầu sử dụng của các Cán bộ CCVC trong Bộ, trợ lý ảo thường xuyên được đánh giá, bổ sung và hoàn thiện cơ sở dữ liệu tri thức. Yếu tố quan trọng giúp bổ sung dữ liệu tri thức còn thiếu của trợ lý ảo chính là dữ liệu sử dụng của các Cán bộ CCVC, các câu hỏi trợ lý ảo chưa có câu trả lời hoặc trả lời chưa chính xác sẽ giúp đội ngũ phát triển xác định và bổ sung các dữ liệu tri thức còn thiếu. Cẩm nang sử dụng trợ lý ảo được xây dựng nhằm hướng dẫn các Cán bộ CCVC các đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông hiểu về quy trình cải thiện chất lượng trợ lý ảo, nắm rõ các hướng dẫn sử dụng và đóng góp dữ liệu tri thức cho trợ lý ảo.

1. Nhận thức chung về trợ lý ảo

1.1. Nhận thức về trợ lý ảo

1) **Trợ lý ảo là máy tìm kiếm thế hệ mới.** Máy tìm kiếm thế hệ cũ khi người dùng có một câu hỏi thì trả ra hàng triệu kết quả. Trợ lý ảo khi người dùng có một câu hỏi thì nhận được một câu trả lời ngắn gọn, trả lời trực tiếp vào câu hỏi. Khi người dùng muốn chi tiết hơn thì người dùng sẽ tiếp tục hỏi sau.

2) **Trợ lý ảo thế giới giải quyết bài toán tri thức thế giới.** Trợ lý ảo Việt Nam giải quyết bài toán nhỏ, là tri thức chuyên ngành trong một lĩnh vực cụ thể. Trợ lý ảo Việt Nam có thể không bằng Trợ lý ảo thế giới khi giải quyết bài toán tri thức thế giới, nhưng Trợ lý ảo Việt Nam chắc chắn có thể vượt trội trong lĩnh vực cụ thể đặc thù của chính người Việt Nam. Vì vậy, chiến lược của Việt Nam là phát triển Trợ lý ảo tập trung vào một lĩnh vực tri thức chuyên ngành cụ thể.

3) **Trợ lý ảo của Việt Nam phải đáp ứng 3 yêu cầu như sau:**

- **Càng dùng càng thông minh.** Càng nhiều người dùng, người dùng càng nhiều thì Trợ lý ảo càng thông minh lên theo thời gian.
- **Càng dùng càng cá thể hóa.** Trợ lý ảo của ông A sẽ khác Trợ lý ảo của ông B.
- **Càng dùng càng hiểu ngữ cảnh hội thoại và lịch sử hội thoại.** Trợ lý ảo của ông A sẽ biết là ông A đã biết cái gì, biết là ông A chưa biết cái gì, có khả năng thực hiện hội thoại liên tục với ông A thay vì coi mỗi câu hỏi là một câu riêng biệt.

4) **Trợ lý ảo quan trọng vì 3 lý do lớn như sau:**

- **Giúp nâng tầm tri thức của người Việt.** Ví dụ, trong Bộ TT&TT, mức độ tri thức của cán bộ, công chức trong khoảng thang đo từ 1 đến 10. Người giỏi nhất được 10, người mới nhất được 1. Thì khi huấn luyện ra một Trợ lý ảo có mức độ tri thức là 5, thì toàn bộ cán bộ, công chức của Bộ TT&TT được nâng tầm tri thức là trên 5. Vì vậy, phát triển nền tảng Trợ lý ảo là chìa khóa giúp nâng tầm tri thức cho người Việt.
- **Giúp lưu giữ tri thức của người Việt.** Tri thức hiện hữu trong tiếng Anh là Explicit knowledge. Tri thức hiện hữu là các tri thức được hệ thống hóa

trong các văn bản, tài liệu, hoặc các báo cáo, chúng có thể được chuyển tải trong những ngôn ngữ chính thức và có hệ thống. Tri thức tiềm ẩn trong tiếng Anh là Tacit knowledge. Tri thức tiềm ẩn là những tri thức không và rất khó được hệ thống hóa trong các văn bản, tài liệu, các tri thức này là cá nhân, gắn liền với bối cảnh và công việc cụ thể. Mỗi người có một trợ lý ảo không những giúp lưu giữ tri thức hiện hữu mà còn giúp lưu giữ cả tri thức tiềm ẩn.

- **Giúp mở ra một không gian mới cho sự phát triển kinh tế.** Hiện nay, theo Gartner, chỉ có 2% công chức văn phòng sử dụng Trợ lý ảo. Nhưng đến năm 2025, con số này được dự báo là 50%. Thị trường Trợ lý ảo toàn cầu ước tính vào khoảng 3,5 tỷ USD năm 2021, 44 tỷ USD năm 2027. Nếu Việt Nam làm tốt việc này, cơ hội mở ra cho doanh nghiệp Việt Nam chiếm lĩnh thị trường trong nước là rất lớn.

5) **Phát triển Trợ lý ảo là việc khó.** Chúng ta nhìn thấy cơ hội, nhìn thấy bài toán lớn, để bắt tay vào làm việc nhỏ, làm việc nhỏ để hướng tới giải quyết bài toán lớn, không bị chệch hướng. Các việc như phát triển Trợ lý ảo cho Bộ TT&TT, Bộ Công Thương, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tòa án Nhân dân tối cao, Tp. Hồ Chí Minh, tỉnh Bắc Giang là hành động cụ thể, bắt đầu từ giải quyết bài toán nhỏ, nhưng nhằm mục tiêu lớn như trên.

1.2. Chỉ đạo của Bộ trưởng về phát triển trợ lý ảo

1) Việt Nam đặt mục tiêu 100% cán bộ, công chức sử dụng Trợ lý ảo phục vụ công việc vào năm 2022.

2) Trợ lý ảo trong hệ thống nhà nước thì một số tri thức tiềm ẩn (tacit) của cá nhân thành tri thức của hệ thống.

3) Trợ lý ảo thì có một cây tri thức chuẩn, cây này phát triển theo thời gian.

4) Trợ lý ảo thì tạo ra tri thức của đám đông, và AI phải lấy ra được tri thức này.

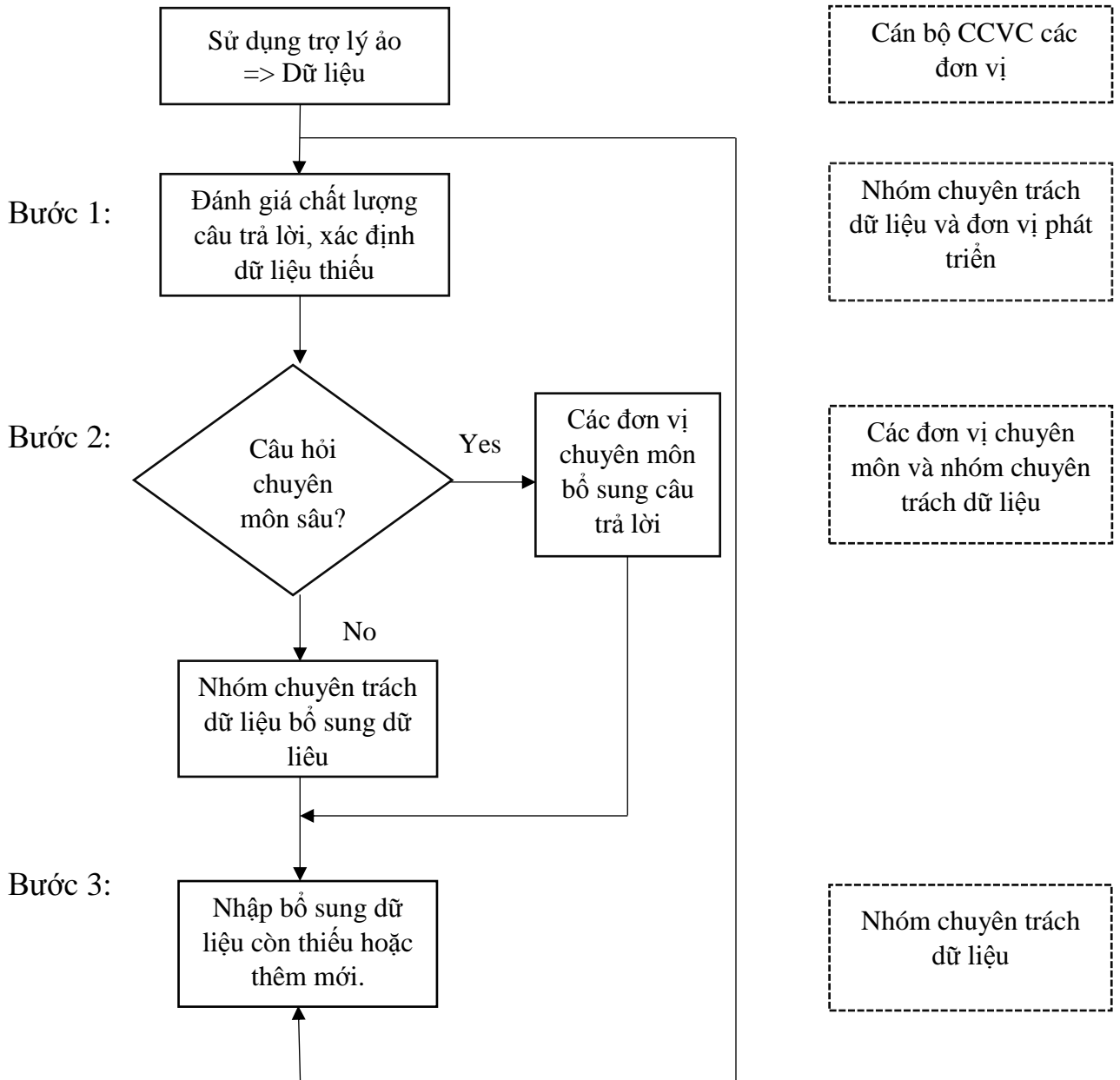
5) Trợ lý ảo mang tính cá nhân khi cá nhân đắp thêm tri thức cá nhân cho trợ lý ảo của mình.

6) Triết học trợ lý ảo của Việt Nam là chuyên ngành hẹp để thông minh.

2. Quy trình cải thiện chất lượng trợ lý ảo

Bước

Thực hiện



3. Hướng dẫn sử dụng Trợ lý ảo Kiki@gov.vn

3.1. Cách sử dụng

* Cài đặt Zalo trên thiết bị cá nhân:

- Dựa vào số điện thoại đăng ký zalo của người dùng nhóm phát triển sẽ cung cấp tài khoản để người dùng tương tác được với Kiki@gov.vn.

- Kiki@gov.vn sẽ tự động nhắn tin vào zalo và người dùng sẽ nhận được thông báo.

* Để hỏi đáp, tìm kiếm thông tin với Kiki@gov.vn:

- Người dùng có thể gõ trực tiếp câu hỏi, bấm và giữ nút micro trên giao diện chat của Zalo để giao tiếp bằng giọng nói.

- Ví dụ:

Chuyển đổi số là gì?

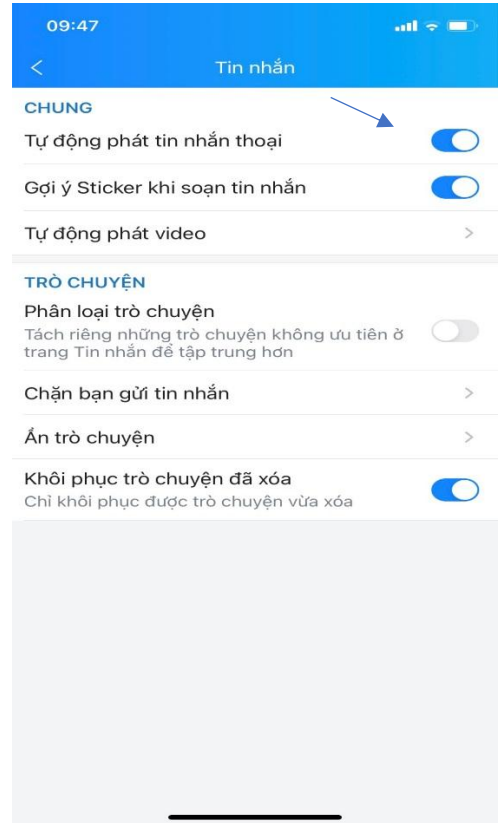
Kinh tế số là gì?

Phần mềm là gì?



3.2. Cài đặt tiếng nói

Người dùng cần bật “*Tự động phát tin nhắn thoại*” trong mục cài đặt *Tin nhắn* của ứng dụng Zalo để *nghe một cách chủ động câu trả lời* của Trợ lý ảo Kiki@gov.vn.



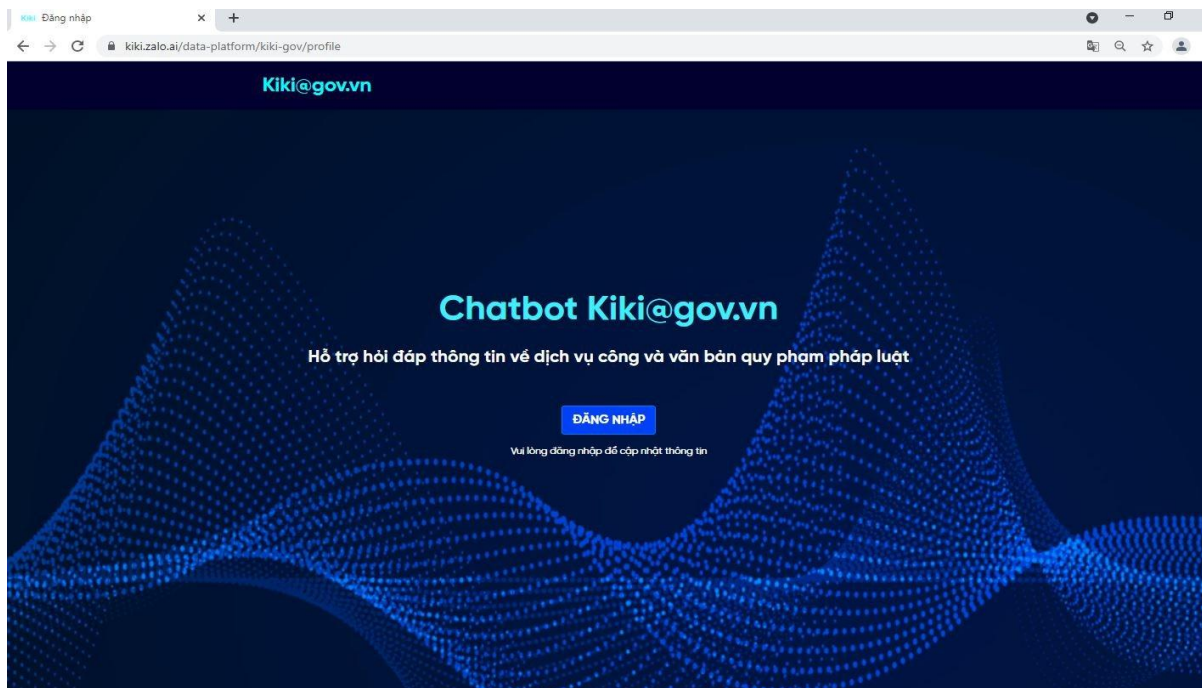
3.3. Lần đầu sử dụng

Trong lần đầu tiên sử dụng, cần bấm vào biểu tượng menu (bên góc trái màn hình) để có thể nhập câu hỏi (bằng văn bản hoặc bằng voice).

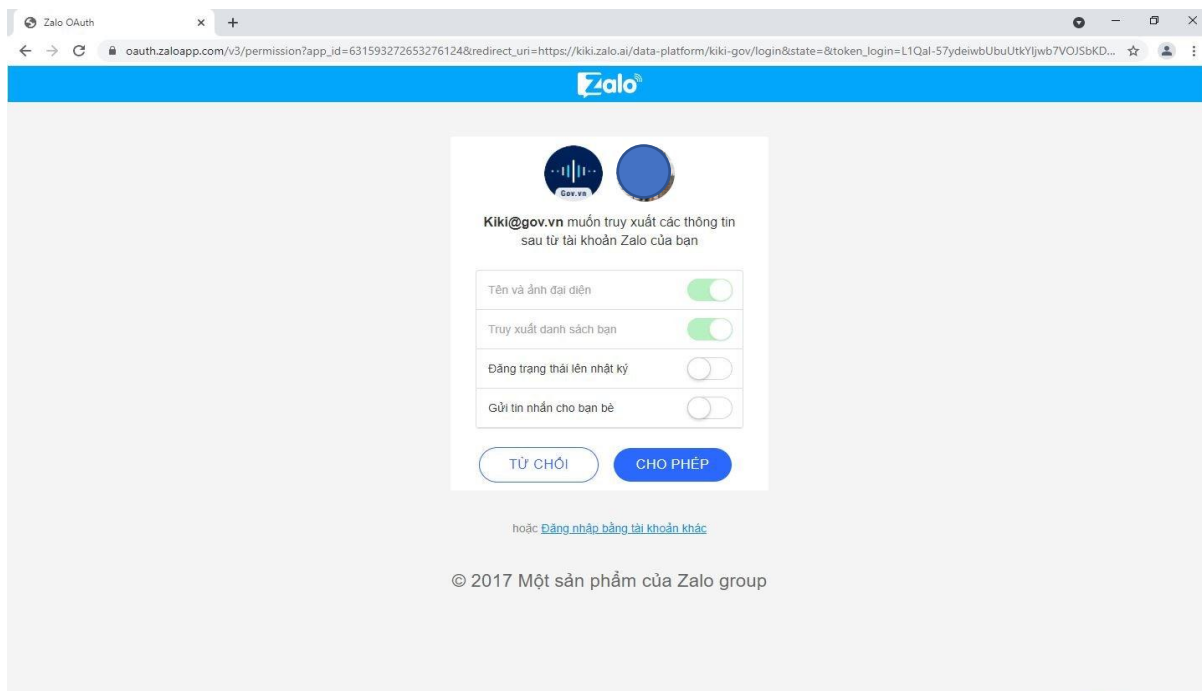


3.4. Hướng dẫn cập nhật thông tin cá nhân để đóng góp dữ liệu

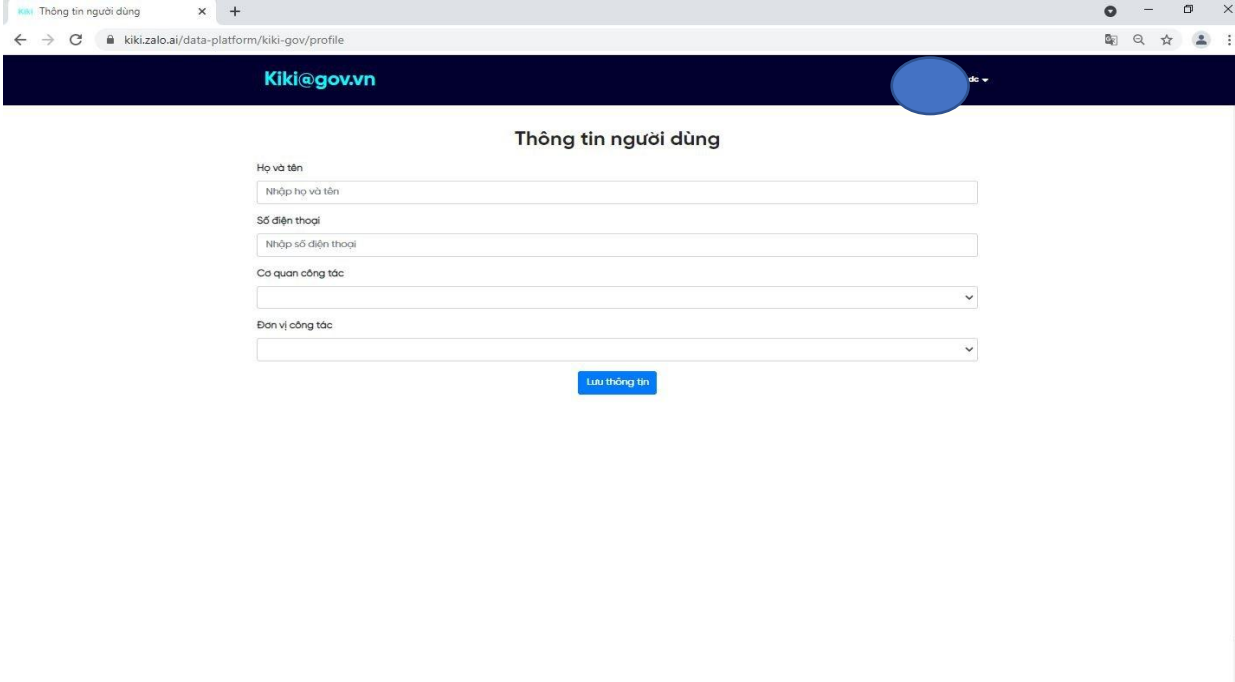
Bước 1: Truy cập bằng thiết bị cá nhân (smartphone hoặc laptop) theo link <https://kiki.zalo.ai/data-platform/kiki-gov/profile>



Bước 2: Click “Cho phép” để truy xuất các thông tin từ Zalo của người dùng



Bước 3: Điền đầy đủ các thông tin và click vào **“Lưu thông tin”** để hoàn tất công việc.



The screenshot shows a web browser window with the URL `kiki.zalo.ai/data-platform/kiki-gov/profile`. The page title is "Thông tin người dùng" (User Information) and the Kiki@gov.vn logo is visible. The form contains the following fields:

- Họ và tên (Full Name): Nhập họ và tên (Enter full name)
- Số điện thoại (Phone Number): Nhập số điện thoại (Enter phone number)
- Cơ quan công tác (Working Agency): A dropdown menu.
- Đơn vị công tác (Working Unit): A dropdown menu.

A blue button labeled "Lưu thông tin" (Save information) is located at the bottom of the form.

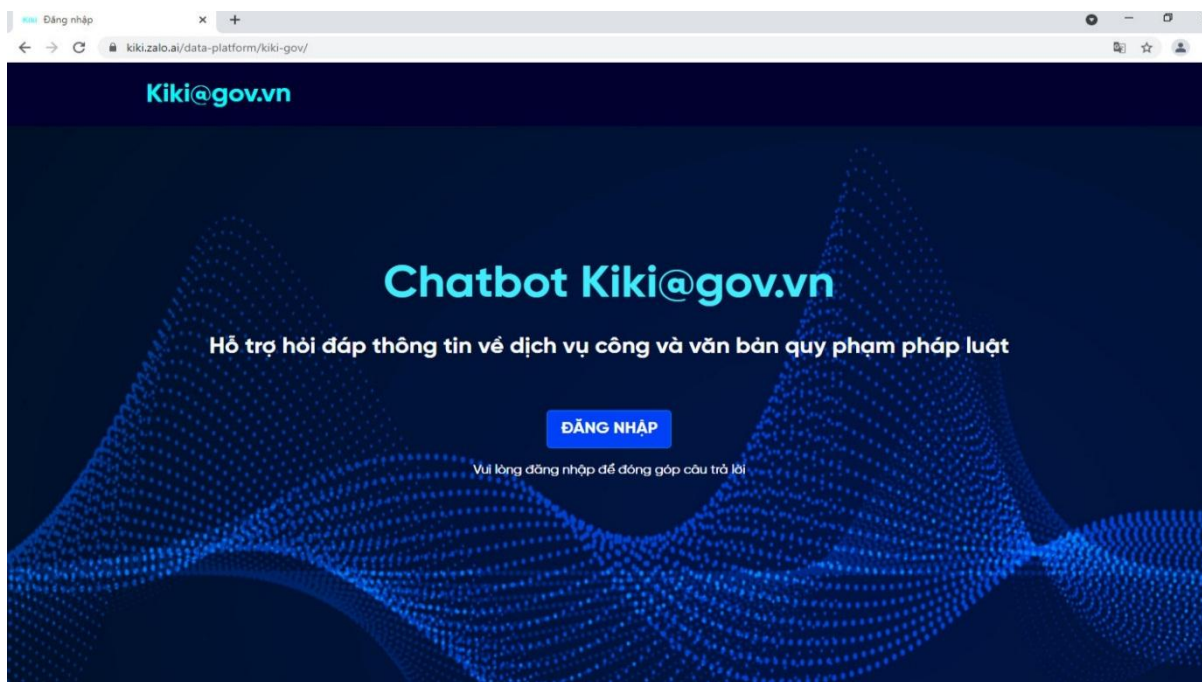
3.5. Hướng dẫn đóng góp câu trả lời

Cách 1: Trong quá trình sử dụng Trợ lý ảo Kiki@gov.vn, nếu phát hiện câu trả lời chưa tốt của Trợ lý ảo Kiki@gov.vn, người dùng có thể đóng góp bằng cách bấm vào nút **“Đóng góp câu trả lời”** được đính kèm với câu trả lời hiện tại và điền các trường thông tin như Bước 3 Cách 2 dưới đây.

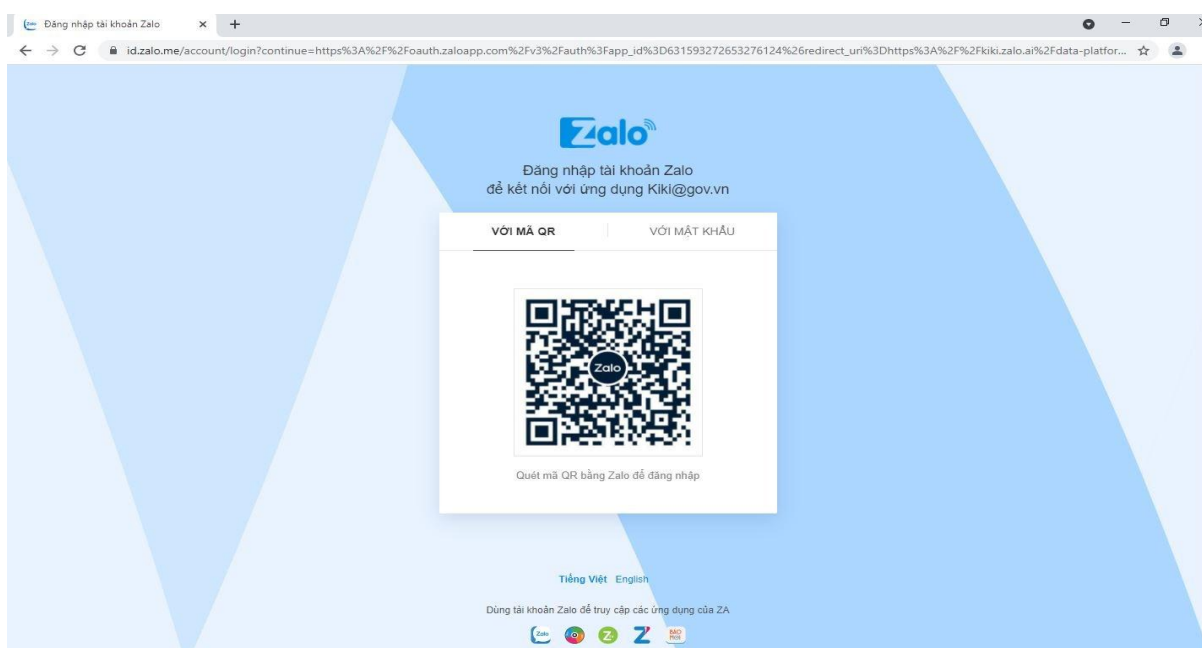


Cách 2: Để đóng góp câu trả lời được nhanh và hiệu quả hơn, nhóm có phát triển form đóng góp câu trả lời trên nền tảng web tại: <https://kiki.zalo.ai/data-platform/kiki-gov/>

Bước 1: Truy cập bằng thiết bị cá nhân (smartphone hoặc laptop) theo link <https://kiki.zalo.ai/data-platform/kiki-gov/>



Bước 2: Đăng nhập Zalo bằng cách quét mã QR hoặc mật khẩu người dùng



Bước 3: Nhập đầy đủ các trường thông tin theo ví dụ trong hình. Sau đó, click “**Gửi**” để lưu thông tin và hoàn thiện 01 câu hỏi.

Đóng góp câu trả lời

Câu hỏi

Bảo chi là gì?

Câu hỏi đồng nghĩa **+**

Khái niệm bảo chi?

Cho biết, bảo chi là gì?

Thể nào là bảo chi?

Câu trả lời

Theo khoản 1, Điều 3, Luật Bảo chi 2016, Bảo chi là sản phẩm thông tin về các sự kiện, vấn đề trong đời sống xã hội thể hiện bằng chữ viết, hình ảnh, âm thanh, được sáng tạo, xuất bản định kỳ và phát hành, truyền dẫn tới đông đảo công chúng thông qua các loại hình báo in, báo nói, báo hình, báo điện tử.

Dẫn nguồn

Luật Bảo chi 2016

URL

<https://vbpl.vn/TW/Pages/vbpaq-van-ban-goc.aspx?ItemID=1018726&keyword=lu%E1%BA%AD%20b%C3%A1o%20ch%C3%AD%202016>

Lĩnh vực

Bảo chi

Gửi

Bước 4: Sau khi nhấn nút “**Gửi**” giao diện hiện ra như hình dưới đây. Click “**Đóng góp thêm**” để đóng góp dữ liệu các câu tiếp theo.

Đóng góp câu trả lời

Câu hỏi

Bảo chi là gì?

Câu hỏi đồng nghĩa **+**

Khái niệm bảo chi?

Cho biết, bảo chi là gì?

Thể nào là bảo chi?

Câu trả lời

Theo khoản 1, Điều 3, Luật Bảo chi 2016, Bảo chi là sản phẩm thông tin về các sự kiện, vấn đề trong đời sống xã hội thể hiện bằng chữ viết, hình ảnh, âm thanh, được sáng tạo, xuất bản định kỳ và phát hành, truyền dẫn tới đông đảo công chúng thông qua các loại hình báo in, báo nói, báo hình, báo điện tử.

Dẫn nguồn

Luật Bảo chi 2016

URL

<https://vbpl.vn/TW/Pages/vbpaq-van-ban-goc.aspx?ItemID=1018726&keyword=lu%E1%BA%AD%20b%C3%A1o%20ch%C3%AD%202016>

Lĩnh vực

Bảo chi

Gửi

Đóng góp câu trả lời

Đóng góp câu trả lời thành công

Chỉnh sửa **Đóng góp thêm**

4. Phân loại các câu hỏi

Phiên bản hiện tại Trợ lý ảo chưa hỗ trợ trả lời các câu hỏi tối nghĩa và câu hỏi khó. Các câu hỏi liên đến ngành Thông tin và Truyền thông quan nhưng chưa có dữ liệu sẽ được thống kê và bổ sung dữ liệu để trả lời các câu hỏi này.

STT	Các loại câu hỏi	Định nghĩa	Ví dụ
1	Các câu hỏi tối nghĩa	Hiểu đơn giản là các câu hỏi chưa rõ người dùng muốn hỏi hoặc chỉ nêu một số từ ngữ liên quan	- Bảo hiểm y tế - Cấp phép phần mềm
2	Các câu hỏi khó	Là những câu hỏi không phải câu hỏi đơn thuần có thể dựa vào các văn bản pháp luật. Các câu hỏi đòi hỏi có sự tổng hợp và suy diễn từ nhiều nguồn dữ liệu và không có sẵn trong bộ câu hỏi thường gặp.	- Nêu sự khác nhau về chức năng nhiệm vụ của Vụ Công nghệ thông tin so với Cục Tin học hóa.
3	Các câu hỏi nằm ngoài phạm vi hỗ trợ	- Các câu hỏi liên quan nhưng chưa có dữ liệu - Các câu hỏi không liên quan đến ngành Thông tin và Truyền thông - Câu hỏi về đời sống, xã hội.	- Cục Viễn thông có mấy đơn vị - Thời tiết hôm nay thế nào? - Hôm nay ăn gì?
4	Các câu hỏi tốt, mức độ trả lời đúng cao	- Câu hỏi rõ ràng, dễ hiểu. Kiki@gov.vn để nhận điện.	- Phần mềm là gì? - Thủ tục cấp lại thẻ nhà báo? - Thế nào là báo in? - Chuyển đổi số là gì? - Kinh tế số là gì?

5. Các chỉ số thống kê sử dụng trợ lý ảo trong tháng theo đơn vị

Nhằm mục đích liên tục cải thiện chất lượng của Trợ lý ảo thông qua việc sử dụng và bổ sung dữ liệu tri thức, các chỉ số thống kê sử dụng của các đơn vị sẽ được tổng hợp bao gồm:

- Số lượt các câu hỏi trong kỳ thống kê
- Số lượt đóng góp dữ liệu trong kỳ thống kê
- Số lượng các Cán bộ CCVC sử dụng dữ liệu trong kỳ thống kê.