

Екі тіл, екі стандарт: Қазақстанның мемлекеттік қызметтеріндегі жасанды интеллект (ЖИ) және тілдік теңсіздік

Жаннат Бөбекбаева

Қазақстандағы тәуелсіз зерттеуші

АННОТАЦИЯ

Электрондық үкімет қызметтерін пайдаланатын қазақтілді қолданушыларға көрсетілетін қызмет сапасы төмен және орыстілді қолданушылармен салыстырғанда айтарлықтай нашар, дегенмен соңғылары Қазақстанда негізінен демографиялық азшылықты құрайды. Бұл жайт халыққа мемлекеттік қызмет көрсету саласында елдің цифрлық технологияларды тиімді пайдаланудағы жоғары көрсеткіштеріне мүлдем қайшы келеді. Қазақстан Біріккен Ұлттар Ұйымының электрондық үкіметті дамыту индексында әлем бойынша 24-ші орынды иеленеді.

2019 жылдың қазан айында іске қосылған қазіргі eGov Mobile қосымшасында 11,7 миллионнан астам тіркелген пайдаланушы бар. Айына шамамен 6,4 миллион адам қосымшаны пайдаланады. Платформа азаматтарға жеке куәлік алудан бастап, бизнесті тіркеуге және әлеуметтік жәрдемақыларға өтінім беруге дейінгі мемлекеттік қызметтерді пайдалануға көмектесу үшін жасанды интеллект негізіндегі көмекшілерді қолданады.

Бұл мақалада жасанды интеллектінің Қазақстанда ең көп қолданылатын екі тілде бірдей деңгейде жұмыс істейтіні тексеріледі. Нәтижелер айқын теңсіздіктерді көрсетеді. eGov Mobile ЖИ көмекшісін салыстыру қазақтілді боттың практикалық ақпаратты жиі өткізіп жіберетінін және мәтінінің қазақ тілінде сөйлейтін адам жазғаннан гөрі машиналық аудармаға көбірек ұқсайтынын көрсетті. Осы зерттеу барысында анықталған бір мысалда ол дұрыс мәннен шамамен 17 есе көп санды көрсетті.

Орыстілді бот орташа есеппен жақсырақ жұмыс істейді, бірақ ол да сенімсіз. Сондай-ақ, ол Қазақстанға ешқандай қатысы жоқ Ресей Федерациясының құжаттары мен мекемелеріне сілтеме жасау сияқты елеулі қателер жібереді.

Бұл жай ғана техникалық қолайсыздықтар емес. Мемлекеттік ЖИ көмекшісі азаматқа айыппұл туралы қате ақпарат бергенде, мүлікті тіркеу құнын айтпай кеткенде немесе зейнеткерді өз елінде жоқ құжатқа бағыттағанда, оның салдары бірден іс жүзінде байқалады. Ал бұл олқылықтар көбінесе мемлекеттік тілде, яғни қазақ тілінде

сөйлейтіндерге әсер еткенде, мемлекеттің цифрлық инфрақұрылымы кімнің мүддесіне қызмет ету үшін құрылған деген ыңғайсыз сұрақтар туындайды.

01 Не және қалай тексерілді

Бұл мақаланың тұжырымдары 2026 жылдың наурыз айында eGov Mobile ЖИ көмекшісіне жіберілген бірқатар тестілік сұраныстарға негізделген. Күнделікті мемлекеттік қызметтерді қамтитын бірдей сұрақтар алдымен орыс тілінде, содан кейін қазақ тілінде қойылды.

2026 жылдың наурыз айында eGov Mobile ЖИ көмекшісіне күнделікті қызметтерді қамтитын жеті жұп сұраныс жіберілді (орыс тілінде, содан кейін қазақ тілінде бірдей сұрақ қойылды): жеке куәлік алу, бала тууына байланысты жәрдемақыға өтінім беру, жеке кәсіпкерлікті тіркеу, жоғалған паспортты ауыстыру, мүлік сатып алу, зейнетақы мәселесін шешу және айлық есептік көрсеткіш (қазақша АЕК, орысша МРП) негізінде айыппұлдарды есептеу.

Әрбір жұп бір құрылғыда, бір сессия терезесінде тексерілді, сұраныстар арасында чат тазартылып отырды. Тілдер арасында ауысу үшін қосымшаның бүкіл тілдік параметрлерін өзгерту қажет болды. Бөлек тест кезінде қазақша сұраныс орыс тілдік интерфейсі арқылы, ал орысша сұраныс қазақ тілдік интерфейсі арқылы жіберілді. Бот екі жағдайда да интерфейс тілінде емес, сұраныс тілінде жауап берді, бұл төменде құжатталған теңсіздіктер тілді анықтап, өңдеуден емес, негізгі мазмұндағы айырмашылықтардан туындайтынын растайды.

Қазақша сұраныстар табиғи, қазақ тіліне тән сөздерден құрастырылды (орыс тілінен сөзбе-сөз аударма емес) және қазақ тілінде сөйлейтін маман тарапынан бағаланды. Боттың жауаптарында нақты алымдар, мерзімдер немесе процедуралар көрсетілсе, олар egov.kz және 2026 жылғы бюджет туралы заңды қоса алғанда, ресми дереккөздермен салыстырылды. Келесі күні бір сұраныс қайта тексерілгенде, қазақша бот дәл сол сұраққа басқаша жауап берді, бұл жүйенің тек қате жауап беріп қана қоймай, әртүрлі күндері әртүрлі қате жауаптар бере алатынын білдіреді.

02 Тексеру нәтижесінде не анықталды

Мәселелердің үш санаты анықталды: фактілік қателер, ақпараттық олқылықтар және тіл сапасы.

Қате сандар, қате ел

Ең маңызды нәтиже бүкіл Қазақстан бойынша айыппұлдардың, алымдардың, салық шектерінің және әлеуметтік төлемдердің мөлшерін анықтайтын негізгі фискалдық көрсеткіш — айлық есептік көрсеткішке (АЕК/МРП) қатысты болды. (2026-2028 жылдарға арналған бюджет туралы заңға) (№ 239-VIII Заң) сәйкес, дұрыс мән — 4 325 теңге (шамамен \$9). Орыс тіліндегі бот 3 800 теңге деп көрсетті, бұл сан ешбір жылы ресми АЕК/МРП болған емес. Қазақ тіліндегі бот шамамен 73 000 теңге деп көрсетіп, көрсеткішті қате атады және оны мүлдем басқа экономикалық өлшеммен шатастырды. Орыс тіліндегі ботқа сенген азамат өз айыппұлдарын шамамен 12%-ға аз есептейтін еді. Қазақ тіліндегі ботқа сенген азамат оларды шамамен 17 есе артық есептейтін еді.

Зейнетақы туралы сұраныста қатенің басқа түрі байқалды. Зейнетақы мәселесі туралы жалпылама сұраққа жауап ретінде орыс тіліндегі бот азаматқа тек Ресей Федерациясында қолданылатын құжат — ресейлік зейнетақы сақтандыру нөмірін ұсынуға кеңес берді. Сондай-ақ, ол пайдаланушыны Қазақстанның eGov жүйесіне емес, Ресейдің мемлекеттік қызметтер порталына ұқсайтын ресурсқа бағыттады. Керісінше, қазақ тіліндегі бот Қазақстанның зейнетақы қорын дұрыс атап, тиісті жергілікті мекемелерге сілтеме жасады. Бұл жағдайда орыс тіліндегі бот нұсқаулықты мүлдем басқа елден алған.

Жоғалған паспортты ауыстыру туралы сұрағанда, қазақ тіліндегі бот бір жұмыс күнінен үш жұмыс күніне дейінгі ресімдеу мерзімдерін көрсетті. egov.kz сайтында расталған ресми кестеде мерзімдер орналасқан жеріне және жеделдік санатына байланысты ірі қалаларда бір күннен шалғай аудандарда жеті күнге дейін өзгеретіні көрсетілген. Қазақ тіліндегі бот ұзағырақ ресімдеу мерзімдерін айтпай кетті. Осы кеңеске сүйенген ауылдық округтегі азамат паспортын үш күнде дайын болатынын күтеді, ал іс жүзінде күту уақыты бір апта болуы мүмкін. Сол қазақша жауапта қажетті құжаттардың арасында «егер болса, 1974 жылғы КСРО паспорты» да көрсетілген, бұл талап орыс тілді жауапта жоқ. Мұның процедуралық негізі бар ма, жоқ па (мысалы, тек кеңестік құжаттары сақталған егде жастағы азаматтарға немесе азаматтығы жоқ адамдарға қатысты), оның бір тілдік нұсқада болып, екіншісінде болмауы екі боттың әртүрлі бастапқы материалдарды пайдаланатыны туралы тұжырымды нығайта түседі.

Жүйелі ақпараттық олқылықтар

Барлық жеті сұраныс бойынша біркелкі заңдылық байқалды. Орыс тіліндегі бот нақты құнды немесе ресімдеу мерзімін көрсеткен жағдайларда қазақ тіліндегі бот бұл мәліметтерді не өткізіп жіберді, не бұлыңғыр жауап ұсынды. Мысалы, мүлікті тіркеу туралы орысша жауапта мемлекеттік алымның нақты мөлшері көрсетілген: 2 404,9 теңге және 100 теңге банк комиссиясы, Visa немесе MasterCard арқылы онлайн төлеуге болады, ресімдеу екі жұмыс күні ішінде аяқталады. Ол берген сілтеме egov.kz сайтындағы тиісті қызмет бетіне апарды, онда әрбір егжей-тегжейлі ақпарат расталды.

Дәл осы сұраққа қазақша жауапта алымдар «салық кодексінде белгіленген мөлшерлемелер бойынша есептеледі» деп көрсетілген, ресімдеу мерзімі үш жұмыс күні деп айтылған және мүлікті тіркеуге емес, кәмелетке толмағандардың мүлікке иелік етуін растайтын анықтамаларды беру сияқты бұл тақырыпқа қатысы жоқ қызметке сілтеме берілген. Үш күндік мерзім сол сұралған ақпаратқа қатысы жоқ қызметке сәйкес келді. Бот тек бұлыңғыр жауап беріп қана қойған жоқ. Ол екі түрлі мемлекеттік қызметті шатастырып, жауабын қате қызметтің негізінде құрастырған.

Бала тууына байланысты жәрдемақы туралы сұраныс та осы заңдылықты қайталады: орыс тіліндегі бот қызметтің тегін екенін және онлайн режимде төрт жұмыс күнін алатынын атап өтті; қазақ тіліндегі бот бұлардың ешқайсысын айтпады. Жеке куәлік беру бойынша орыс тіліндегі бот алымдардың үш деңгейін және екі ресімдеу мерзімін көрсетті; қазақ тіліндегі бот алымның бір деңгейін және барлық мерзімдерді өткізіп жіберді.

Бұл кездейсоқ олқылықтар емес. Олар боттың негізінде жатқан қазақ тілді білім базасының тереңдігі мен толықтығындағы құрылымдық теңсіздікті көрсетеді. Тағы бір қосымша тест кезінде екі нұсқадан да азаматтың тіркелген тұрғылықты жерін растау үшін қандай құжаттар қажет екендігі сұралды. Орыс тіліндегі бот 2019 жылы мекенжай анықтамаларының жойылғанын дұрыс атап өтіп, азаматтардың енді тіркелу мәртебелерін қалай тексере алатынын түсіндірді. Қазақ тіліндегі бот мүлдем басқа сұраққа жауап беріп, мүлік жазбаларындағы мекенжай деректерін нақтылау немесе түзету үшін қолданылатын қызмет бойынша нұсқаулық берді.

Екі тілдік нұсқа бір-бірінің аудармасы сияқты көрінбейді. Олар белгілі бір егжей-тегжейлі мәліметтер қосылған немесе алып тасталған, әртүрлі бастапқы мазмұнға сүйенеді, бұл қазақ тіліндегі нұсқаның не өзге бастапқы материал негізінде жасалғанын, не сапаны бақылаудың жеткілікті деңгейде қатаң болмағанын көрсетеді.

Машина жазғандай көрінетін тіл

Қазақ тіліндегі жауаптардың бәрі түсінікті болғанымен, табиғилығы жетіспеді. Сөйлемдер қазақ тілінің табиғи қолданысына қарағанда ұзағырақ болды, байланыстырушы құралдар мен сөз орамдары жасанды қолданылғандай көрінді және жалпы стиль қазақ тілді мемлекеттік қызметкердің жазу мәнеріне сәйкес келмеді. Бір жауапта бот қазақша баламасы ЖСН (жеке сәйкестендіру нөмірі) орнына орысша ИИН (индивидуальный идентификационный номер) аббревиатурасын қолданды, бұл болмашы қателік мәтіннің қазақ тілінде жазылмай, орыс тілді материалдан алынғанын көрсетеді. Керісінше, орысша жауаптар табиғилығымен және тиісті деңгейдегі ресмилігімен ерекшеленді.

Тіл сапасындағы бұл алшақтық мәтіннің түсінікті болуына қатысты емес, мемлекет үшін өз тілі цифрлық кеңістікте қаншалықты маңызды екенін көрсетеді. Бір мысалда қазақ тілді жауапта нұсқаулық құжатқа сілтеме берілген, бірақ ол толығымен орыс тілінде болып шықты. Басқаша айтқанда, қазақ тіліндегі қабат кейде орыс тілді инфрақұрылымның үстіндегі жай ғана беткі қабат қана болып көрінеді. Басқа жағдайларда қазақша бот мүлдем басқа (және көбінесе толық емес немесе қате құрастырылған) бастапқы материалға сүйенеді.

Жүйенің қателіктері бір ғана үлгі бойынша қайталанбайды. Ол бірден бірнеше бағытта қателік жібереді, бұл азаматтардың олқылықтардың қай жерде екенін алдын ала анықтауын қиындатып, үкіметтің оларды түзетуін де күрделендіреді.

03 Бұл нені білдіреді

Бұл нәтижелерді боттың өз ескертуінде уәде етілгендей, кері байланыс арқылы жақсаратын бастапқы өнімнің «өсу кезеңіндегі қиындықтары» ретінде қарастыруға болар еді. Мұндай баға тым жоғары. Осы сұраныстардың бірнешеуі алғаш рет осы жерде сипатталған құрылымдық бағалаудан үш апта бұрын тексерілген болатын. Жауаптар бірдей болды. Қандай кері байланыс болса да, ол азаматтар үшін маңызды уақыт аралығында көрінетін жақсартулар әкелмейді.

Қазақстан үкіметі бұл ЖИ көмекшісін миллиондаған адам пайдаланатын нақты мемлекеттік қызметке енгізуді жөн көрді. Оны қазақ және орыс тілдерінде ұсынуды ұйғарды. Осылайша, ол азаматтардың қай тілді қолданатынына қарамастан тең дәрежеде қызмет алатыны туралы жанама уәде берді. Дәлелдер бұл уәденің орындалмай отырғанын көрсетеді.

Мәселе ЖИ-дің жетілмегендігінде емес. Мәселе — ақаулардың біркелкі таралмауында. Қазақ тілді азаматтар бір мемлекеттік платформадан жүйелі түрде толық емес, дәлдігі жеткіліксіз және іс жүзінде қолдануға келмейтін ақпарат алады. Қазақ тілі конституциялық деңгейде мемлекеттік тіл болып белгіленген және тіл

саясаты егемендікпен, ұлттық бірегейлікпен және мемлекеттің тәуелсіздіктен кейінгі легитимділігімен тығыз байланысты елде бұл жай ғана техникалық кемшілік шеңберінен әлдеқайда терең салдарға ие.

Сондай-ақ, бұл — мемлекеттік сатып алу жүйесіндегі елеулі кемшілік. Мұнда құжатталған теңсіздіктер бұл жүйені жобалау, оған тапсырыс беру немесе қабылдау кезінде тілдік теңдік талап ретінде қарастырылмағанын көрсетеді. Егер қазақ тіліндегі боттың бір қызмет үшін орыс тіліндегі ботпен бірдей алым мөлшерін көрсететінін ешкім тексермесе, демек мұны тексеру туралы ешкімге тапсырма берілмеген.

Бұл Қазақстаннан тыс жерлерде де маңызды. Орталық Азия бойынша үкіметтер ЖИ-ді мемлекеттік қызметтерге қарқынды түрде енгізуде. Мәселе құралдардың енгізілуінде емес (олар қазірдің өзінде енгізілген), сатып алу стандарттары олардың барлық азаматтарға, мемлекет қызмет көрсететін барлық тілдерде бірдей жұмыс істеуін талап ете ме, жоқ па — басты сұрақ осы. Мұндай талап болмаса, ЖИ-дің іс жүзінде бұрыннан бар тілдік иерархияларды қайта жаңғыртып, тереңдететін, бірақ сырт көзге жаңарту құралы болып көрінетін механизмге айналу қаупі бар.

Ұсыныстар

1. Үкімет мемлекеттік қызметтерде қолданылатын кез келген ЖИ жүйесі үшін тілдік теңдіктің минималды стандарттарын белгілеуі керек. Бұл стандарттар барлық тілдік нұсқалардың бірдей тексерілген білім базасына сүйенуін, ұқсас сұраныстарға баламалы ақпарат беруін және іске қосылғанға дейін сол тілде сөйлейтін мамандар тарапынан құрылымдық тексерістен өтуін талап етеді. Біріккен Корольдіктің құрамына кіретін, өзіндік тілі бар Уэльсте мемлекеттік сектордағы ЖИ жүйелеріне валлий тіліне ағылшын тілінен кем емес деңгейде қарау бойынша міндет қойылады. Қазақстан да қазақ тіліне қатысты осындай талап қоюы керек.
2. ЖИ қолданылатын мемлекеттік қызметтерді сатып алу процестері тілдік теңдікті нақты бағалау критерийі ретінде қамтуы керек. Келісімшарттарда екі тілді тестілеу хаттамалары көрсетілуі, теңдіктің құжатталған дәлелдері талап етілуі және енгізілгеннен кейін тәуелсіз аудит жүргізу туралы ережелер қамтылуы тиіс.
3. Қазіргі eGov ЖИ көмекшісі жүйелі екі тілді аудиттен өтіп, оның нәтижелері жариялануы керек. Бот қазірдің өзінде пайдаланушыларды кері байланыс

қалдыруға шақырады. Сапаны ашық бағалау үкіметтің кері байланысқа үлкен мән беретінін және өз құралдары үшін жауап беруге дайын екенін көрсетеді.

Бұл — цифрлық әдіспен басқаруға міндеттеме алған және өз азаматтарына екі тілде де тең қызмет көрсетеміз деп мәлімдейтін мемлекет үшін ең төменгі сапа стандарттары. 2026 жылғы республикалық бюджетте Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігіне 177 миллиард теңге (\$372 миллион) бөлінген. Осы инвестицияның аз ғана бөлігі екі тілді сапаны қамтамасыз етуге жұмсалса, осы мақалада берілген әрбір қате азаматтар оған тап болғанға дейін анықталар еді. Құралдар бар. Негіз бар. Тілдік теңдік ерікті таңдау емес, міндетті талап ретінде қарастырылуы жетіспейді.

Әдістеме бойынша ескертпе

Тестілеу 2026 жылдың наурыз айында eGov Mobile қосымшасын (iOS) қолдану арқылы жүргізілді. Барлық жауаптар скриншоттар арқылы құжатталды және ресми мемлекеттік дереккөздермен салыстырылды. Автор — қазақ тілінде сөйлейтін маман. Өңделмеген деректер мен толық бағалау журналдары сұраныс бойынша қолжетімді.

CAPS Unlock

Осы мақалада айтылған пікірлер тек авторға тиесілі және CAPS Unlock немесе автор жұмыс істейтін кез келген ұйымның ресми ұстанымын білдірмейді. CAPS Unlock бұл мақаланы ақпараттандырылған қоғамдық пікірталасқа үлес ретінде жариялайды. Жариялау талдауды немесе қорытындыларды мақұлдауды білдірмейді.

Біз жауаптарды, сын-пікірлерді және баламалы көзқарастарды, әсіресе осы жерде талқыланған мәселелер бойынша тікелей тәжірибесі бар зерттеушілер мен практик мамандардың пікірлерін құптаймыз. Егер сіз осы мақалаға қатысты пікір білдіріп, жауап ұсынғыңыз келсе немесе Insight сериясына үлес қосқыңыз келсе, бізге editorial@capsunlock.org мекенжайы бойынша хабарласыңыз немесе capsunlock.org сайтына кіріңіз.