

Секция «Технологии искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг»

Секция «Искусственный интеллект и «умное» государственное управление: от ретроспективности к перспективности контроля (надзора)» Технологии искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Пин Цюй

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Москва, Россия

E-mail: 3093303440@qq.com

В то время как искусственный интеллект существует в различных формах в нишевых пилотных проектах и приложениях на протяжении десятилетий, только недавно он все чаще внедряется в наши физические и виртуальные среды. Недавние достижения в области искусственного интеллекта поставили его на путь развития нашей экономики в эпоху больших данных — по оценкам Accenture, ИИ может удвоить темпы экономического роста к 2035 году. Один из сценариев, в котором машинное обучение может стать ценным в правительственном контексте, - это когда имеется масса данных, но недостаточно людей для управления ими или экспертов для их анализа. Другим сценарием могут быть рутинные процессы, которые машина может автоматизировать, совершенствуясь с течением времени. С помощью этих приложений искусственный интеллект может снизить административную нагрузку, помочь решить проблемы с распределением ресурсов и выполнять значительно более сложные задачи. [1]

По всему миру правительственные учреждения тестируют приложения искусственного интеллекта. Преобладающие случаи использования услуг граждан связаны с запросами и информацией граждан. Например, когда у гражданина возникает вопрос, ему обычно приходится долго ждать звонков, личных визитов или поиска ответов на веб-сайтах и у третьих лиц. Искусственный интеллект может значительно улучшить доступ граждан к ответам в режиме реального времени и даже может использоваться для составления и заполнения документов, особенно для выполнения рутинных задач. Многие тематические исследования ИИ в сфере гражданских услуг делятся на пять категорий: ответы на вопросы, заполнение и поиск документов, маршрутизация запросов, перевод и составление документов. В то время как применение ИИ в работе правительства не поспевает за быстрым распространением ИИ в частном секторе, потенциальные варианты использования в государственном секторе отражают общие приложения в частном секторе. ИИ работает во многих из этих сценариев только в том случае, если он постоянно обучается. Приложения с искусственным интеллектом, цель которых - просто заменить интерактивные системы голосового реагирования на звонки в службу поддержки клиентов или автоматизировать основные компьютерные задачи, не будут столь трансформационными, как приложения, которые со временем учатся и совершенствуются. Искусственный интеллект также окажет большее влияние, если он действительно снизит административное бремя и увеличит человеческий опыт, в отличие от замены работников. При стратегическом применении эти приложения искусственного интеллекта могут более эффективно предоставлять услуги гражданам, потенциально снижая затраты и повышая удовлетворенность и вовлеченность граждан. Хотя приведенные ниже варианты использования ИИ в основном составляют пилотные и ранние стадии приложений искусственного интеллекта и могут не использовать все возможности искусственного интеллекта и машинного обучения, они иллюстрируют, как искусственный интеллект изменяет этот тип работы в будущем. [3], [5]

В правительственном офисе Северной Каролины чат-боты - аудиальные или текстовые компьютерные разговорные системы, которые часто основаны на искусственном интеллекте, — освобождают линию операторов справочного центра, где почти 90% звонков касаются только базовой поддержки паролей, позволяя операторам отвечать на более сложные и чувствительные ко времени запросы. [4]

Большие данные, собранные ИИ о различных миграционных потоках, могут быть особенно полезны для изучения моделей временной или циркулярной миграции, которые трудно измерить с помощью традиционных источников данных и методов, а также для прогнозирования миграционных тенденций. Более того, они могут способствовать более своевременному мониторингу общественного мнения или более широкому исследованию СМИ по вопросам миграции, чем, например, опросы общественного мнения. Еще одним преимуществом является то, что такие данные генерируются без дополнительных затрат и могут быть получены с меньшими затратами, чем данные из традиционных источников, в зависимости от готовности владельцев данных делиться данными, их полноты и достоверности. Сочетание большего количества данных, которые можно извлечь из традиционных и новых источников, используя возможности ИИ, может позволить обнаружить или спрогнозировать направления миграции, дать качественные и количественные характеристики будущих мигрантов в той или иной стране или регионе, описать их психологическое состояние и проблемы. Это позволит принимающей стране лучше подготовиться к приему мигрантов и своевременно получить необходимую международную поддержку от ООН, других международных организаций и групп государств.

Так, геолокационная активность мигрантов в социальных сетях, таких как Facebook, Twitter и LinkedIn, используется для изучения международных миграционных потоков, их количественных и качественных характеристик, в том числе показателей возраста, пола, уровня образования, квалификации и занятости, а также любых общедоступная информация о пользователе, указанная в личном профиле. Учитывая, что количество активных пользователей социальных сетей по всему миру в январе 2019 года достигло 3,48 млрд человек, из которых 2,27 млрд были пользователями социальной сети Facebook, связывание активности и социальных графов между пользователями социальных сетей с их геотегами и запись в открытых профилях или группах с намерений мигрировать, изучение и управление миграционными потоками становится хотя и сложной техникой, но в перспективе решаемой задачей.

Правительство Сингапура сотрудничало с корпорацией Майкрософт в создании чат-ботов для отдельных служб граждан. Эти чат-боты предназначены для работы в качестве цифровых представителей. Город Нью-Йорк планирует сотрудничать с платформой искусственного интеллекта IBM Watson для создания новой системы управления клиентами, чтобы ускорить время и процесс ответов на вопросы и жалобы о городских службах на их платформе 311. Это похоже на работу в Суррее, Британская Колумбия, где IBM Watson помогла запустить приложение MySurrey для быстрого ответа на вопросы граждан. Приложение используется для решения 65% вопросов, на которые уже есть ответы на городских сайтах. Вотсон, который учится с течением времени, изучил более 3000 документов о 16 городских службах и может ответить на 10 000 вопросов. [2]

В будущем искусственный интеллект также может использоваться для анализа настроений запросов и разговоров, чтобы лучше понимать запросы и отзывы граждан.

Источники и литература

- 1 Баранчук, В. А. Информационная модель виртуального помощника для навигации по государственным услугам / В. А. Баранчук // Вестник Югорского государственного университета. – 2019. – № 2(53). – С. 7-15.

- 2 Камалова, Г. Р. Цифровое государственное управление: анализ практик / Г. Р. Камалова // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2021. – № 6(162). – С. 191-194.
- 3 Косоруков, А. А. Технологии искусственного интеллекта в современном государственном управлении / А. А. Косоруков // Социодинамика. – 2019. – № 5. – С. 43-58.
- 4 Морозова, М. А. Суперсервисы как способ цифровизации госуслуг / М. А. Морозова // Хроноэкономика. – 2019. – № 6(19). – С. 55-59.
- 5 Щитова, А. А. Роль права в использовании искусственного интеллекта в цифровом государстве / А. А. Щитова // Информационное право. – 2020. – № 2. – С. 35-40.