

Секция «Слабый и сильный искусственный интеллект в управленческих практиках»

Искусственный интеллект и клиентоцентричное государство: проблемы и пути решения.

Научный руководитель – Пушкарь Галина Александровна

Щербакова Софья Михайловна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: somisch37@mail.ru

В настоящее время клиентоцентричность становится все более важной для государственных организаций во всем мире. С развитием технологий и доступности информации, граждане становятся более осведомленными и требовательными, ожидая от государства быстрого и качественного обслуживания.

Многие страны уже внедряют клиентоцентричные подходы в своей работе. Например, в Австралии создана программа Service NSW, которая объединила все государственные услуги в одном месте и предоставляет гражданам возможность получать все необходимые услуги в одном офисе.

В США многие государственные организации используют технологии, такие как чат-боты и приложения для мобильных устройств, чтобы облегчить процесс получения государственных услуг.

В России также проводятся работы по внедрению клиентоцентричности в государственные организации. В рамках национального проекта "Цифровая экономика" создана единая платформа государственных услуг, которая позволяет получать все необходимые услуги онлайн [1].

Так, клиентоцентричность становится неотъемлемой частью работы государственных организаций во всем мире, и ее внедрение позволяет улучшить качество обслуживания граждан, повысить эффективность работы государственных организаций и обеспечить более демократичное управление.

Клиентоцентричность в сервисном государстве означает, что государственные организации и учреждения ориентируются на потребности и интересы своих клиентов (граждан, бизнеса и других организаций) при предоставлении услуг. Это подразумевает установление прямого диалога с клиентами, анализ их потребностей и ожиданий, а также постоянное совершенствование качества услуг.

Государству нужна клиентоцентричность для улучшения качества обслуживания граждан и повышения уровня их удовлетворенности. Клиентоцентричный подход позволяет государственным организациям сосредоточиться на потребностях и интересах граждан, а не на своих собственных процессах и процедурах.

Кроме того, клиентоцентричность способствует повышению эффективности работы государственных организаций, что в свою очередь может привести к экономическим выгодам для государства.

Наконец, клиентоцентричный подход является важным элементом демократического управления, поскольку он позволяет гражданам чувствовать себя более участниками в процессе принятия решений и обеспечивает более открытое и прозрачное правительство.

Клиентоцентричность в сервисном государстве включает в себя следующие принципы:

1. Ориентация на клиента. Государственные организации должны учитывать потребности и интересы своих клиентов при разработке и предоставлении услуг.

2. Прозрачность. Клиенты должны иметь доступ к информации о том, какие услуги предоставляются, какие правила и процедуры применяются, какие требования предъявляются и т.д.

3. Удобство. Государственные организации должны предоставлять услуги в удобном для клиента формате, например, через интернет или мобильные приложения.

4. Качество. Государственные организации должны обеспечивать высокое качество услуг, соответствующее потребностям клиентов.

5. Непрерывность. Государственные организации должны обеспечивать непрерывность предоставления услуг, например, через автоматизированные системы обработки заявок и запросов.

6. Ответственность. Государственные организации должны нести ответственность за качество и своевременность предоставления услуг.

Однако не стоит забывать и о проблемах клиентоцентричного государства. Одной из основных проблем является недостаточная готовность государственных организаций к изменению своего мышления и подхода к работе. Многие государственные служащие привыкли к тому, что граждане должны подстраиваться под их требования и процедуры, а не наоборот.

Кроме того, клиентоцентричность требует значительных инвестиций в развитие информационных технологий и автоматизации процессов, что может быть проблематично для многих государственных организаций, особенно в развивающихся странах.

Еще одной проблемой является недостаток квалифицированных сотрудников, способных реализовать клиентоцентричный подход в работе. Для этого необходимы специальные знания и навыки, которые могут отсутствовать у многих государственных служащих.

Использование искусственного интеллекта при внедрении клиентоцентричного подхода может повлечь за собой потерю рабочих мест, ухудшению качества обслуживания. Неправильно настроенные машины могут давать неправильные рекомендации или решения, что может привести к серьезным последствиям.

Также стоит отметить и проблему, связанную с защитой персональных данных клиентов. Использование ИИ может привести к утечкам конфиденциальной информации, если системы не будут надежно защищены.

Важной проблемой является недостаток доверия со стороны клиентов. Многие люди не доверяют технологиям и предпочитают общаться с живыми людьми, особенно в случае сложных вопросов [2].

Наконец, клиентоцентричность может привести к увеличению затрат на предоставление услуг, что может стать проблемой в условиях ограниченных бюджетных ресурсов. Однако, в долгосрочной перспективе, клиентоцентричный подход может привести к снижению затрат благодаря повышению эффективности работы государственных организаций и уменьшению количества ошибок и неправильных решений.

Для решения проблем клиентоцентричного государства, необходимо принимать меры по защите приватности и безопасности персональных данных граждан. Например, правительственные организации могут использовать методы шифрования и анонимизации данных, а также установить строгие правила доступа к ним.

Также необходимо обеспечить прозрачность и открытость процессов, связанных с использованием ИИ в государственных организациях. Например, правительственные организации могут создать комиссии для контроля за использованием ИИ и публиковать отчеты о его воздействии на обслуживание граждан.

Кроме того, необходимо обучать сотрудников государственных организаций использованию ИИ и предоставлять им доступ к инструментам и ресурсам для его эффективного использования.

В целом, для решения проблем клиентоцентричного государства, связанных с использованием ИИ, необходимо принимать комплексные меры, включающие технические, организационные и культурные аспекты:

1. Обучение государственных служащих новым навыкам и знаниям, связанным с клиентоцентричностью. Необходимо проводить тренинги и семинары, чтобы помочь служащим понять, как работать с клиентами и обеспечивать им высокий уровень сервиса.

2. Внедрение информационных технологий и автоматизации процессов. Это позволит сократить время на оказание услуг и повысить качество обслуживания клиентов.

3. Создание системы обратной связи с клиентами. Государственные организации должны иметь возможность получать обратную связь от клиентов, чтобы узнать, что им нравится, а что нет, и как можно улучшить качество обслуживания.

4. Оптимизация бюджета государственных организаций. Необходимо провести анализ затрат на предоставление услуг и оптимизировать бюджет, чтобы выделить дополнительные ресурсы на внедрение клиентоцентричного подхода.

5. Развитие партнерства с частным сектором. Государственные организации могут сотрудничать с частными компаниями, которые имеют опыт работы с клиентами, чтобы улучшить качество обслуживания и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Источники и литература

- 1) Паспорт нацпроекта «Цифровая экономика» на официальном информационном портале «Будущее России. Национальные проекты»
- 2) Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. Клиентоцентричность государственного контроля: оценка граждан // Вопросы государственного и муниципального управления. № 3. С. 38–60. DOI: 10.17323/1999-5431-2022-0-3-38-60.