

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

Искусственный интеллект для социальных служб

Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович

Сюй Цзини

Студент (магистр)

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

E-mail: xujingyi66778899@mail.ru

В настоящее время технология искусственного интеллекта используется в робототехнике, интеллектуальном производстве и принятии руководящих решений. С появлением больших данных и улучшением вычислительных мощностей было разработано глубокое обучение, представленное нейронными сетями. С помощью технологии глубокого обучения исследования и применение компьютеров в распознавании лиц, распознавании голоса и других технологиях все глубже меняют человеческую и социальную жизнь. В процессе интеграции и инноваций искусственный интеллект и социальная работа обязательно столкнутся с некоторыми трудностями развития, и хорошим направлением исследования является поиск направления развития искусственного интеллекта в области социальной работы на основе анализа и исследования границ развития искусственного интеллекта, а также формирование мнений и предложений по применению искусственного интеллекта в области социальной работы.

Основные технологии в области искусственного интеллекта в основном включают пять основных категорий, таких как компьютерное зрение, машинное обучение, обработка естественного языка, робототехника и распознавание речи. Компьютерное зрение - это способность компьютеров распознавать объекты, сцены и действия на изображениях; машинное обучение - это использование машин для имитации учебной деятельности человека с целью приобретения новых знаний или навыков и реорганизации существующих структур знаний для постоянного повышения эффективности их работы; обработка естественного языка - это способность компьютеров обрабатывать человекоподобный текст и автономно интерпретировать смысл читаемого, естественно оформленного и грамматически правильного текста; и робототехника - это способность компьютеров интерпретировать смысл читаемого, естественно оформленного и грамматически правильного текста. Роботы интегрируют когнитивные технологии, такие как машинное зрение и автоматическое планирование, в крошечные, но высокопроизводительные датчики, тормоза и продуманную аппаратуру; а распознавание речи - это технология, которая автоматически и точно транскрибирует человеческую речь.

Сочетание технологии искусственного интеллекта и электронного правительства в основном сосредоточено на вычислительном интеллекте, перцептивном интеллекте и первичном когнитивном интеллекте, включая распознавание речи, распознавание лиц, распознавание текста, поиск информации, семантическое понимание и так далее, с показательными приложениями, включающими следующие аспекты.

Внедрение технологии искусственного интеллекта в государственные общественные услуги может эффективно облегчить нехватку рабочей силы, добиться повышения отзывчивости правительства, повысить эффективность и экономичность государственных услуг, укрепить доверие к правительству и повысить удовлетворенность населения работой правительства. Широкое и глубокое применение технологии искусственного интеллекта в государственных службах способствует трансформации государственных функций и

переходу электронного правительства от цифровизации и сетевого взаимодействия к цифровизации и интеллекту.

Продвижение "Интернет + государственные услуги" способствовало единому объединению услуг на всех уровнях. Если взять в качестве примера Цзянсу, то сайт государственных услуг, запущенный в Цзянсу в этом году, охватывает в общей сложности 50 провинциальных департаментов, 15 центральных управлений и соответствующие департаменты в городах и уездах, охватывая миллионы вопросов власти. Как обеспечить более удобные и персонализированные страницы руководства по обслуживанию для офисных пользователей, станет ключевым направлением для последующего развития платформы. Модуль "Тысячи людей, тысячи лиц", использующий технологию искусственного интеллекта, предоставляет пользователям более проактивные услуги по рекомендации контента на основе данных о просмотре, сборе, обработке и консультировании, а также собственных атрибутов и предпочтений.

Роботы с искусственным интеллектом могут быть размещены в залах государственных служб для оживления атмосферы и обеспечения первоначального руководства для офисных работников, что в определенной степени снижает нагрузку на рабочую силу; роботы могут использовать сенсорный экран, голос и другие методы для повышения точности и эффективности руководства, а также могут интегрировать различные функции, такие как запрос вопросов и получение номеров для печати.

Традиционные процессы утверждения правительством очень сложны и неэффективны с точки зрения обработки информации. Благодаря технологии искусственного интеллекта можно эффективно выявлять избыточные или заменяемые звенья в процессе утверждения (например, звенья рассмотрения формы) и завершать процесс утверждения в форме, значительно превосходящей усилия человека (например, автоматическое рассмотрение формы), тем самым повышая эффективность процесса утверждения государственных услуг.

Интегрируя знания о политике и нормативно-правовом регулировании и каналы обслуживания государственных ведомств, он может предоставлять многоканальные интеллектуальные консультации и услуги по обработке данных для офисных работников. Он может охватывать существующий веб-сайт, WeChat, APP, физических роботов и другие каналы, трансформируя традиционный ручной режим обслуживания и предоставляя новый опыт обслуживания "робот + ручной", тем самым повышая эффективность обслуживания и снижая трудовые затраты.

В отличие от традиционного анализа решений, ИИ может расширить сферу сбора информации за пределы платформы государственных услуг на весь Интернет и повысить качество фильтрации данных, изменив неопределенность традиционного подхода. В свою очередь, он может автоматически генерировать соответствующие решения для лиц, принимающих решения, из которых они могут выбирать, повышая точность решений и улучшая качество принятия решений в сфере государственных услуг.

Сочетание технологии искусственного интеллекта и электронного правительства продвинуло электронное правительство в новую эру интеллектуального развития, но технология искусственного интеллекта все еще находится на ранних стадиях когнитивного интеллекта, и есть еще много возможностей для совершенствования. Соответственно, существует также много возможностей для развития технологии ИИ в сфере государственных услуг.

Эра искусственного интеллекта наступила, и государственные службы, как связующее звено между правительством и обществом, несомненно, получают приоритет, чтобы устремиться навстречу изменениям искусственного интеллекта.

Источники и литература

- 1) Lockard R.P., Zmazneva O.A., Volnov I.N. Artificial intelligence: are humans protected from the systems they created. Vestnik of Moscow City University. Series: Philosophical Sciences. 2021. № 3 (39). С. 47-55.
- 2) Го Ченгтао. Размышления о проблемах в развитии искусственного интеллекта и состоянии его исследований [J]. Перспективы науки и техники, 2017(03): 71-72.
- 3) Юй Чжулян. Обзор развития технологии искусственного интеллекта [J]. Журнал Нанкинского университета информационной инженерии (естественнонаучное издание), 2017, 9(03): 297-304.
- 4) Хэ Чжэ. Адаптация и трансформация правительства в эпоху искусственного интеллекта [J]. Leadership Decision Information, 2017 (05): 15.