

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

Искусственный интеллект и электронное правительство

Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович

Мэн Су

Студент (магистр)

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

E-mail: sumeng97@qq.com

Электронное правительство - это платформа для использования правительством интернет-технологий для обмена информацией, предоставления услуг и ведения бизнеса с гражданами, предприятиями и другими членами общества. Благодаря технологическим изменениям, он способствует реформе "управления и администрирования" и преобразованию правительства в правительство, ориентированное на услуги, продвигает "цифровое правительство" на этапе научного принятия решений, усовершенствованного социального управления и эффективных государственных услуг, и движется к "интеллектуальным правительством", и, в конечном счете, превратить все общество в "умное общество".

Широкое использование искусственного интеллекта в электронном правительстве приводит к разрушительным прорывам в операционных процессах правительства, государственных услугах, которые оно предоставляет населению, и в опыте населения, а также способствует ускоренной трансформации государственных услуг электронного правительства от цифровизации и сетевых технологий к интеллекту. Применение искусственного интеллекта в сфере государственных услуг электронного правительства является ключом к достижению "умного правительства" в будущем.[1]

Искусственный интеллект применялся или применяется в различных областях электронных государственных услуг, включая аутентификацию личности, обслуживание клиентов онлайн, поиск информации, утверждение административных решений, проактивные услуги, помощь в принятии решений, реагирование на чрезвычайные ситуации, ситуационную осведомленность, интеллектуальные терминалы самообслуживания, сервисные роботы и т.д.

Аутентификация личности: Текущий сценарий бизнеса государственных услуг электронного правительства в основном использует один элемент для аутентификации личности, аутентификацию по PIN-коду, аутентификацию по коду SMS-верификации, аутентификацию по отпечаткам пальцев, распознавание лиц и другие методы аутентификации, более или менее используя технологии и методы искусственного интеллекта, но безопасность все еще нуждается в улучшении. Методы SMS-аутентификации могут быть использованы недобросовестными элементами для перехвата содержимого кодов SMS-проверки пользователей с помощью вирусов-троянских коней, атак на замену карты, атак клонирования, прослушивания радио и т.д.

Интеллектуальное обслуживание клиентов: Применение интеллектуального обслуживания клиентов к услугам в государственном электронном правительстве может стать важным средством содействия трансформации правительства, повышения эффективности услуг и улучшения пользовательского опыта. Интеллектуальное обслуживание клиентов может использовать технологию распознавания и анализа речи для семантического анализа в режиме реального времени и взаимодействовать с пользователями посредством

открытой подсказанной речи, позволяя пользователям говорить о своих потребностях естественным образом, не дожидаясь подсказок, быстро удовлетворяя их потребности и повышая удовлетворенность пользователей.

Благодаря контролю качества и анализу речи можно изучить ценность речи, проанализировать причины входящих звонков, продолжительность звонков, удовлетворенность и количество звонков. Интеллектуальный робот может точно улавливать меняющиеся тенденции горячих точек потребностей клиентов и предоставлять услуги с различными характеристиками, такими как полный рабочий день, медиа, социальные и т.д. Благодаря распознаванию вопросов пользователей и поведенческих интеллектуальных намерений на веб-страницах, микроблогах, WeChat и мобильных приложениях и других каналах, а затем стыковке с базой знаний по государственным делам, различными протоколами и процессами государственного бизнеса, можно добиться точных ответов.[2]

Интеллектуальные роботы: Например, роботы налоговой службы могут использовать технологии искусственного интеллекта, такие как распознавание речи, синтез речи и семантическое понимание, чтобы взаимодействовать с клиентами посредством антропоморфной речи и текста, предоставлять услуги, такие как бизнес-консультации и обработка бизнеса, взаимодействовать с налоговыми бизнес-системами, и в то же время обслуживать большинство пользователей через различные каналы, такие как WeChat, телефон, терминалы самообслуживания и веб-страницы, а также проводить анализ больших данных в режиме реального времени для получения различных тематических моделей данных для анализа бизнеса.

Интеллектуальный поиск: Применение искусственного интеллекта в поиске информации для государственных услуг в электронном правительстве включает фильтрацию информации, поиск разнородной информации и поиск видеoinформации. Интеллектуальные методы фильтрации, которые внедряют технологии искусственного интеллекта, могут идентифицировать содержание документа и достичь интеллектуальной фильтрации, включая применение технологии нейронных сетей для машинного обучения в категории искусственного интеллекта.[3]

Видеопоиск с использованием искусственного интеллекта может быстро находить квалифицированные цели на видео, используя особенности цели в качестве условия поиска, значительно повышая эффективность и точность поиска на видео, а также реализуя такие функции, как "поиск по карте", что играет незаменимую роль в обеспечении безопасности государственных услуг электронного правительства и контроля качества услуг.

Несмотря на то, что исследования и применение искусственного интеллекта достигли больших успехов, еще предстоит пройти долгий путь, прежде чем он будет полностью популяризирован и применен, и все еще существует множество вопросов, которые должны быть изучены совместно многими дисциплинами. В настоящее время применение искусственного интеллекта в сфере государственных услуг электронного правительства Китая все еще находится на относительно ранней стадии, но уже сыграло положительную роль в сфере государственных услуг.[4]

Технология искусственного интеллекта всегда была в авангарде компьютерных технологий, а теории и результаты исследований в области искусственного интеллекта во многом определяют будущее направление развития компьютерных технологий. Для государственных и правительственных государственных служб технология ИИ будет иметь несравненно более широкое пространство применения в области электронного правительства в будущем, и является важной технологией для государственных служб для перехода к "умному правительству". Широкое применение ИИ в конечном итоге приведет к тому, что все общество станет "умным обществом".

Источники и литература

- 1) Гао Шулай. Проблемы и контрмеры искусственного интеллекта в приложениях электронного правительства [D]. Цзилиньский университет, 2019.
- 2) Хэ Чжэ. Трансформация мудрости правительственных дел в эпоху искусственного интеллекта [J]. Журнал Пекинского административного колледжа, 2018(1):8.
- 3) Zhao D, Wang CHG. Применение искусственного интеллекта в сфере государственных услуг.
- 4) Чжан Вэньцин. Искусственный интеллект "прокладывает путь к оптимизации государственных услуг" [J]. Народный форум, 2019(2):2.