

谈人工智能在公共管理中的应用

周 荣

(贵州电子信息职业技术学院, 贵州 凯里 556000)

摘 要:人工智能技术的发展加速了人类进入智慧时代的步伐,其应用领域逐渐拓宽,在公共管理的应用更是得到前所未有的尝试,通过公共管理的基础理论结合人工智能将服务诠释为一个新的高度,达到了高效、高质量的服务人们目的,更促进了二者的发展和进步。文章基于人工智能在公共管理中的应用,以发展问题,解决问题,制定优化策略的逻辑来解读人工智能在应用过程中遇到的问题,该如何制定相应的措施予以改善,将人工智能在公共管理中的应用推向新的高潮。

关键词:人工智能;公共管理;存在问题;应对措施

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2020.28.192

智能技术的发展促进了社会的发展进程,从信息时代迈向智慧时代,基于人工智能技术对公共管理机构进行深入剖析,在人工智能的支持下智慧社会该如何发展,公共管理该如何改革以更好的应用人工智能,通过理论知识、实践检验两个方面来挖掘应用过程中存在的问题,以及针对出现的问题制定的改善措施。

1 人工智能

1.1 人工智能产生背景

时代发展从机械化到信息化到人工智能,发展的过程中不断的追求效率精益化,这样可以解放劳动力,无论发展到何种地步都离不开解放劳动力的宗旨,随着技术的不断发展,人工智能的可行性不断增加,逐渐成为了新的发展方向。人工智能的产生解决了困惑已久的难题,通过人工智能技术建立事物之间的联系,形成一个人工智能的系统,进而实现了智慧化。其为建设智慧城市提供了技术支持,智慧农业理念建设也是依据人工智能技术的支撑,等等还有很多很多的人工智能应用的例子,人工智能对时代的影响是十分巨大,不仅依托相关技术的发展,也促进这相关技术的不断突破,以支撑人工智能技术的各个领域的应用。

1.2 人工智能的发展历程

互联网技术的发展是人工智能的重要前提条件,从第一台计算机的诞生到互联网技术应用到各个领域,不断的掀起发展的变革,促进这人类的不断进步。互联网将距离单位无限缩短,打破了地域限制,加速了信息的交换速度,使得人们的生产和生活效率得到巨大的提升。信息化时代是依托互联网技术,互联网衍生物起到了媒介的作用,使得人、物都实现了基于互联网的链接,进而建立大数据储存库,能够实现人对物的实时监控。再进一步发展,实现了人与物、物与物基于互联网信息技术的交流,使得可以实现信息交互,并对这些信息进行处理、分析的智能过程,做到了整合信息成为大数据,挖掘资源并甄选哪些是优势资源,进而提高了效率。

1.3 人工智能在公共管理中的作用

公共管理是利用先进的管理理论和技术对与人们生活息息相关的各个领域进行精益化管理,使得各个领域得到最优资源的分配,让人们体验到更好的服务。人工智能技术的融入使得公共管理发生了质的变化,传统的构架冗杂、人员数量庞大、成本巨大、效率低下等,都通过人工智能改善了,智能化管理系统更加高效的收集信息、储存信息、处理信息、分析信息、输出信息,而且能够结果导向。其次,是解放了大量的劳动力,取而代之的是效率更加高的智能系统,解决问题时更有针对性、科学性。再次,强化了服务意识,由传

统的主导服务转变为以被服务人为中心的服务理念,以高效的完成服务为结果导向,这提高了为人们服务的效率,打破了传统的公共管理服务理念。

2 人工智能在公共管理中的应用问题

2.1 信息安全性存在隐患

人工智能是在互联网基础上建设的,互联网的弊病也遗传到人工智能上,在公共管理智能系统应用过程中,建立的大数据库存在数量庞大的群众信息资源,这些资源存在安全的隐患,因为互联网尚未发展到安全到令人放心的地步,公共管理智能系统亦是如此。互联网发展至人工智能仍未彻底解决信息安全的隐患,这也给人工智能在公共管理中的应用造成很大的困扰,也出现过很多的信息泄露事件,给广大群众带来了不必要的麻烦,严重的影响了公共管理系统的推广和使用。其次,公共管理部门使用人工智能是在观念上和形式上的双重变革,体现了公共管理部门的办事流程及结果的透明化,公众也是通过网络方式对相关部门进行监督,而鉴别一些反馈的信息真实性问题成为了难题,虚假的信息会破坏公共管理部门的公信力,进而使得公众存在怀疑态度,影响人工智能的使用和推广。

2.2 公共管理应用给人工智能技术提出挑战

公共管理是以服务大众为宗旨,虽然人工智能技术发展至今已经硕果累累,但是在领域应用中仍是有很多为解决的问题,人工智能大数据库中需要收集信息,收集信息依托普及率非常广泛的多媒体工具非常容易实现,但是信息的真实性却有待商榷。或者在收集信息过程中过多的采用引导性提示会严重影响公众在选择信息时的倾向,这在某种程度上是控制了信息结果的方向,那么在信息分析结果的准确性就受到质疑,甚至是偏差极大。人工智能管理系统是以分析功能为优势的系统,如果信息的真实性出现争议,那么整个过程就是毫无意义的,也对公共管理系统的应用形成了巨大的障碍。这产生的问题人工智能目前是无法彻底解决的问题之一,人工智能技术在发展过程中应用到各个领域仍有很长的路要走,无论是技术上还是形式上,尤其是公共管理领域。

2.3 人工智能对公共管理的机构提出更高要求

公共管理的管理机制尚未改革完善给人工智能应用造成了很大的影响,良好的管理机制可以促进公共管理与人工智能的融合应用,反之则会出现诸多的问题,内部环境与外部环境难以通过人工智能整合,尤其是当环境产生变化时。在规章制度上提出更加严格的要求和挑战,传统的规章制度改革之后已经呈现良好的效果,在

于人工智能结合后会出现相互排斥的不良反应,这也是双方都需要改进的地方。其次,创新是维系一种事物持续发展的必要条件,无论是管理机制还是人工智能,二者的融合应用更需要创新,然而人才是创新的基础条件,在公共管理智能系统普及的道路上仍需更多努力。大数据、人工智能等技术相继成为公共管理的助力,随着智慧系列的发展趋向,问题也会逐渐得到解决。

3 人工智能在公共管理中的创新策略

3.1 公共管理机构的优化与创新

基于新公共管理理论进行管理机构改革,人工智能技术能够全面提升公共管理效率,服务的意识转换需要重塑,从主导服务改革为辅助服务,以服务的满意度为准则,高效的服务大众是需要管理上进行改革,一改传统的冗杂机制,由管理转向服务,全是为人民服务的宗旨。公共管理机构的管理结构通过人工智能的方式建立公共服务平台,借助人工智能技术更加高效、高质量的完成服务。此外建立互动机制,通过服务平台了解大众的意愿及需求服务的特性,制定更加服务大众服务习惯的方式,不断完善服务的水平和质量。管理模式上创新,注重现实管理机构与管理系统的契合度,完成高度统一的制度及流程,塑造公共管理的虚拟人格,使得大众能够从多方面了解公共管理机构的人格行为与服务意识。

3.2 提高公共管理机构的内在修养

首先,强化人工智能技术的技术水平,技术是公共管理系统良好运行的重要因素,不同的职能公共管理机构对应的需求智能技术不同。对服务成员来说,需要运用人工智能技术管理公共事务,达到共同服务好大众的目的,不断提升公共管理机构的服务能力和服务效率,推动社会进步,发挥公共管理机构的作用。过程中需要强化机构的服务观念转换培训,有层次的对人员进行强化培训,不断提升使用人工智能技术和工具的能力,在观念上和技能上实现两条腿走路。其次,实现沟通互动实时了解大众动态,在发现问题并及时解决掉,保持高效的运行,弘扬正能量。要普及统一认识,人工智能不是不管,而是需要人角色的参与和管理,使得人工智能工具能够更好的发挥效用。通过公共管理部门和人工智能技术双修的方式进行强化内在修养,完成服务与客户的基本宗旨。

3.3 夯实人工智能在公共管理领域的推广

人工智能的应用在于人才后备力量的支撑,强化该领域的人才培养策略是十分必要的,人工智能作为工具提高公共管理的服务效率,使用者的素质至关重要。人员是否具备足够的专业知识水平决定这人工智能公共管理系统使用效果,建立良好的人才梯队是维系公共管理系统持续使用的创新的关键所在,也是不可忽视的细节之一。此外,建立与已经取得人工智能技术应用领域沟通交流,在出现的共性问题直接汲取解决办法,在难点建设问题上充分沟通交流意见,找出最佳的解决方案,并实施后得到的结果进行反馈沟通。在制度建设上要增加人工智能技术部分,将公共管理系统使用规范制度化,这样可以在使用过程遇到问题后怎么解决有据可依,也能够保障大众在体验服务过程中出现问题后明确知道怎么解决,找谁、怎么找、时间节点等等。

3.4 人工智能在公共管理的弱项强化

基于人工智能技术建立公共管理部门与公众的互动沟通机制,在服务流程等方面建立开放平台,向公众公开公平、公正的服务理念,接受大众的监督,不断通过沟通平台进行纠错,并对反馈的问题

公开解决追踪。同时,针对信息安全建设接受大众的监督,大众尤为重视信息安全模块建设,也是人工智能应用存在的困难壁垒。此外,建立管理机构之间的互检机制,通过相互找毛病的方式增加包括信息安全在内的安全隐患,如果是共性问题可以在培训机制中增加专项培训,如果是个别问题可以共同找到解决的办法,这样可以使得人工智能在公共管理应用上获得高效的体验反馈,能够不断的完善系统的完整性、安全性。

4 结束语

文章对于基于人工智能技术的公共管理系统存在的问题深入剖析,针对这些问题制定,公共管理机构的优化与创新、提高公共管理机构的内在修养、夯实人工智能在公共管理领域的推广、人工智能在公共管理的弱项强化几个措施,从公共管理机构和人工智能技术两个方式共同发展和融会贯通实现两条腿走路,达到更好的服务于大众基本诉求。

参考文献

- [1]胡象明,陈一帆.人工智能在公共管理中应用的风险分析[J].科技智囊,2020(1).
- [2]禹信,崔之元.人工智能与公共管理研究:技术可能性,议题重构和治理创新[J].中国行政管理,2020,000(003):6-11.
- [3]鲍源涛.浅谈人工智能在公共管理中的应用[J].中国新通信,2019,21(01):143.
- [4]张富贵.公共管理中人工智能的应用[J].今日财富(中国知识产权),2019(8).
- [5]梁超.基于人工智能在公共管理中的运用分析[J].青年与社会,2019(14):299-299.
- [6]王颖.面向未来的公共管理体系——基于人工智能时代的探析[J].中国科技投资,2019,000(028):212.

作者简介:周荣(1986-),女,汉族,湖南省永州市人,华侨大学学士,单位:贵州电子信息职业技术学院,研究方向:行政管理。