

Секция «Искусственный интеллект и цифровая трансформация в бизнесе и государственном управлении»

РОБОТ МАКС И ЧАТ-БОТ СЯО ЦИН: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ УСПЕШНЫХ ПРАКТИК ИНТЕГРАЦИИ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ РОССИИ И КИТАЯ

Научный руководитель – Макогонова Надежда Владимировна

Гришина М.А.¹, Котова М.А.²

1 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра стратегических коммуникаций, Москва, Россия, *E-mail: Cat.a.cat.2014@mail.ru*; 2 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Москва, Россия, *E-mail: makotova_2@edu.hse.ru*

Современные цифровые технологии активно проникают в государственное управление, повышая доступность и качество государственных услуг для граждан. Яркими примерами этого тренда являются чат-боты «Робот Макс» в России и «Сяо Цин» в Китае. Эти помощники имеют существенные различия в архитектуре, функциональности и подходах к предоставлению услуг.

Российский «Робот Макс» интегрирован с национальной платформой «Госуслуги», охватывая весь спектр государственных сервисов, доступных во всех регионах страны. Благодаря централизованной системе пользователи могут удобно и быстро подавать заявления, получать медицинские записи, оформлять пенсионные выплаты и решать множество других задач. Дополнительным преимуществом является интеграция с голосовым помощником «Алиса», что значительно облегчает взаимодействие с системой людям с ограниченными возможностями.

Китайский чат-бот «Сяо Цин», напротив, является региональным решением, ориентированным исключительно на жителей города Циндао. Его сильная сторона заключается в локальной адаптации и гибкости в общении, поддерживая как формальный, так и разговорный стили коммуникации. «Сяо Цин» также отличается проактивной рассылкой новостей и уведомлений о важных изменениях городской политики, событийной жизни и правительственных инициативах. Особым удобством является отсутствие необходимости регистрации, что ускоряет процесс получения необходимой информации.

Сравнивая удобство использования, следует отметить, что «Макс» требует обязательной авторизации и функционирует через отдельное приложение Госуслуг, тогда как «Сяо Цин» доступен непосредственно через браузер без необходимости предварительной регистрации. Таким образом, доступность и удобство китайского чат-бота выше, особенно для пользователей, предпочитающих мгновенный доступ к информации без формальностей.

Однако с точки зрения эффективности и точности предоставляемой информации «Макс» показывает значительные преимущества. Его ответы стандартизированы, юридически точны и обеспечивают интеграцию с различными сервисами государственных услуг. Это позволяет пользователям получать комплексные и исчерпывающие решения по широкому кругу вопросов, связанных с документооборотом и обращениями в госорганы.

Важным аспектом является также безопасность персональных данных. «Макс», хотя и требует регистрации и хранения личной информации, обладает высокой степенью защиты данных благодаря централизованной системе. «Сяо Цин», наоборот, не требует персональных данных, существенно снижая риски утечек и злоупотреблений.

На основании проведённого анализа можно заключить, что оба чат-бота имеют свои сильные стороны и успешно выполняют поставленные задачи в рамках своих моделей. В

перспективе Россия может перенять у китайского коллеги практики гибкого общения и оперативного информирования граждан, тогда как Китаю стоит рассмотреть преимущества централизованной системы предоставления госуслуг по образцу российского портала. Это позволит повысить качество цифровых государственных сервисов и сделать взаимодействие граждан с госорганами максимально комфортным и эффективным.

Источники и литература

- 1) 1. CNews «Как в России потратят 145 млрд рублей на развитие технологий искусственного интеллекта». URL: https://www.cnews.ru/articles/2024-02-02_kak_v_rossii_potratyat_145_mlrd_rublej?ysclid=m58q7zwp0706305564 (дата обращения: 25.02.2025).
- 2) 2. Искусственный интеллект Российской Федерации «Мониторинг внедрения ИИ в отраслях экономики РФ (июль-сентябрь 2024 г.)». URL: <https://ai.gov.ru/?ysclid=m58q12evqo816330602> (дата обращения: 25.02.2025).
- 3) 3. Интерфакс «Правительство предложило на 80% увеличить финансирование разработок в области ИИ». URL: <https://www.interfax.ru/russia/930307> (дата обращения: 25.02.2025).
- 4) 4. Министерство экономического развития Российской Федерации «Федеральный проект «Искусственный интеллект»». URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/fed_proekt_iskusstvennyu_intellekt/?ysclid=m58pyl2ept265841589 (дата обращения: 25.02.2025).
- 5) 5. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации «Госуслуги — через голосового помощника». URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/46691/> (дата обращения: 25.02.2025).
- 6) 6. ТАСС «С 1 марта Роскомнадзор будет блокировать рекламу VPN-сервисов в сети». URL: <https://tass.ru/obschestvo/20124281?ysclid=m59hx6gkjp614813075> (дата обращения: 25.02.2025).
- 7) 7. Financial Times «China's tech giants splash out on AI despite US restrictions». URL: <https://www.ft.com/content/31bffc48-2ca7-472b-9d53-3deaad2d86ce> (дата обращения: 25.02.2025).
- 8) 8. Solidot «[U+4E2D] [U+56FD] [U+79D1] [U+6280] [U+5DE8] [U+5934] [U+7684] AI [U+652F] [U+51FA] [U+589E] [U+52A0] [U+4E86] [U+4E00] [U+500D] ». URL: <https://www.solidot.org/story?sid=79078> (дата обращения: 25.02.2025).

Иллюстрации

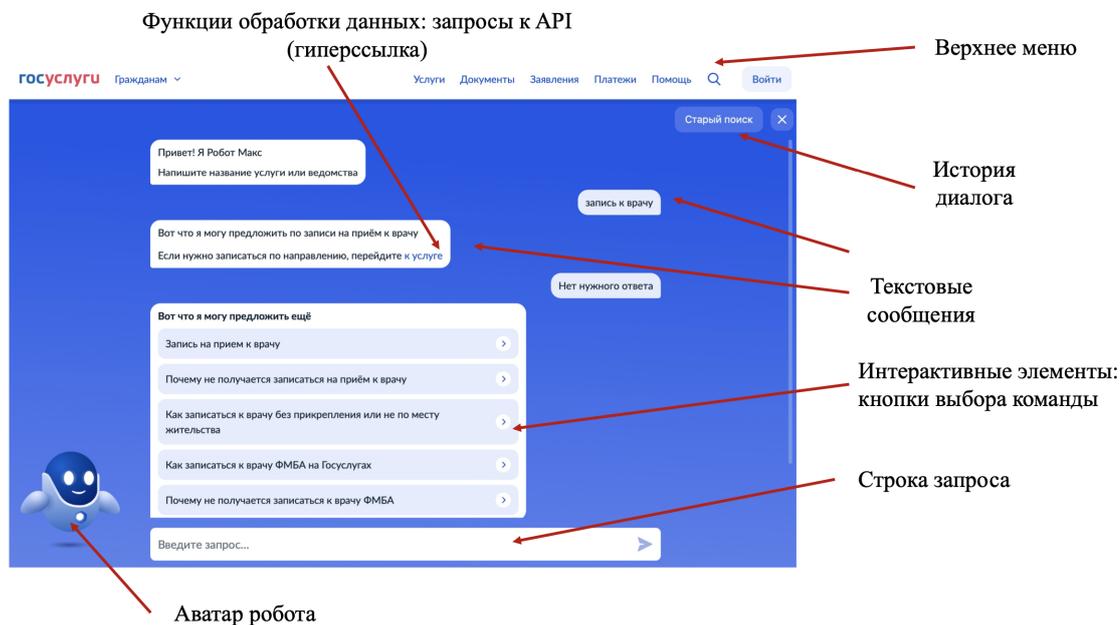


Рис. : Структура «Робота Макса»

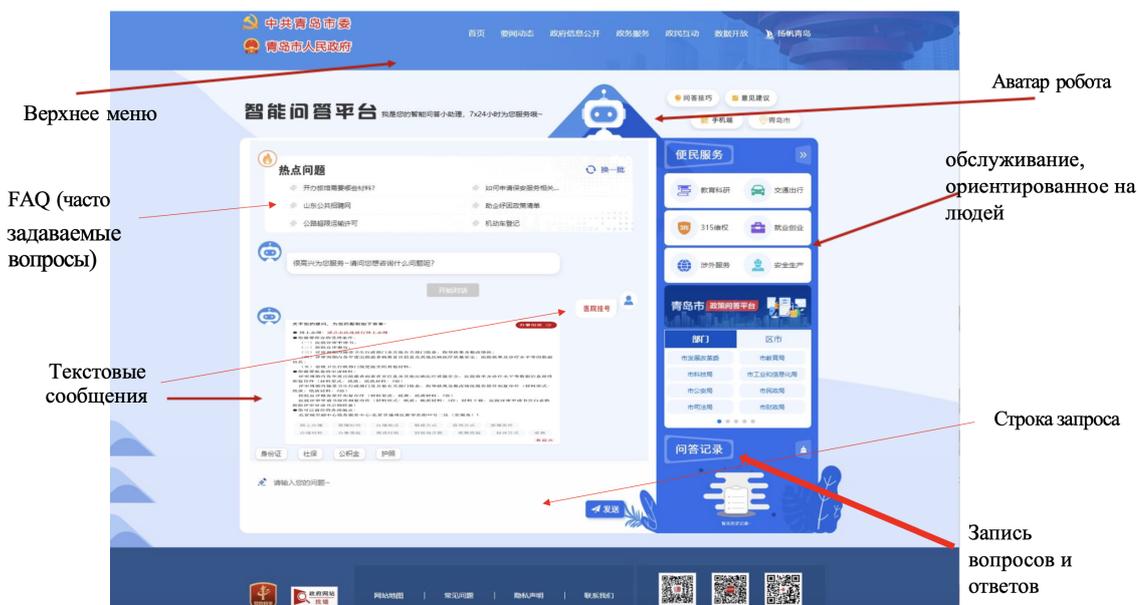


Рис. : Структура робота «Сяо Цин»