

类ChatGPT人工智能对公共管理的挑战和机遇

吴 洋

江苏警官学院公安管理系, 江苏 南京

收稿日期: 2024年9月18日; 录用日期: 2024年9月30日; 发布日期: 2024年10月24日

摘 要

类ChatGPT人工智能自推出以来, 在公共管理领域展现了巨大潜力。其强大的自然语言处理、数据分析和自动化能力为政府提供了高效的服务、政策制定和公众参与工具。然而, 在带来机遇的同时, 类ChatGPT也面临数据隐私、偏见、过度依赖和技术误解等挑战。本文通过分析类ChatGPT人工智能在公共管理中的应用, 探讨其潜在的机遇与问题, 并提出应对策略, 以实现技术在公共领域的合理运用和创新发展。

关键词

类ChatGPT人工智能, 公共管理, 挑战, 机遇

Challenges and Opportunities of ChatGPT-Like Artificial Intelligence for Public Management

Yang Wu

Department of Public Security Management, Jiangsu Police College, Nanjing Jiangsu

Received: Sep. 18th, 2024; accepted: Sep. 30th, 2024; published: Oct. 24th, 2024

Abstract

Since its launch, ChatGPT-like artificial intelligence has shown great potential in the field of public management. Its powerful natural language processing, data analysis and automation capabilities provide the government with efficient services, policy-making and public participation tools. However, while bringing opportunities, ChatGPT-like also faces challenges such as data privacy, bias, over-reliance and technical misunderstanding. This paper analyzes the application of ChatGPT-like artificial

文章引用: 吴洋. 类 ChatGPT 人工智能对公共管理的挑战和机遇[J]. 现代管理, 2024, 14(10): 2645-2652.

DOI: 10.12677/mm.2024.1410313

intelligence in public management, explores its potential opportunities and problems, and proposes coping strategies to achieve the rational use and innovative development of technology in the public field.

Keywords

ChatGPT-Like Artificial Intelligence, Public Management, Challenges, Opportunities

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在数字化浪潮的推动下,人工智能(AI)技术正逐渐渗透至社会的各个层面,尤其在公共管理领域,其影响力愈发显著。新一代 AI 技术革命在公共管理实践领域的应用备受关注,并关乎国家治理体系和治理能力现代化[1]。如类 ChatGPT 人工智能,作为 AI 领域的一颗新星,以其强大的自然语言处理和数据分析能力,为政府服务、政策制定和公众参与提供了新的工具和平台。厦门大学陈振明教授在题为《从“AI for Science”到“AI for Social Science”——人工智能驱动的社会科学研究展望》的主旨发言中指出人工智能技术发展引发了公共治理的新变革[2]。类 ChatGPT 人工智能在公共管理中的应用前景广阔,它能够通过自动化服务提升政府效率,通过深入分析大量数据辅助政策制定,以及通过增强互动提高公众参与度。这些优势使得类 ChatGPT 人工智能成为推动公共管理现代化的重要力量。但是,我们也不能忽视它可能带来的风险,包括数据隐私泄露、算法偏见、对技术的过度依赖以及技术误用等问题。

鉴于此,本文将讨论技术应用过程中可能遇到的问题,并通过综合分析国内外的实践案例,识别类 ChatGPT 人工智能在公共管理中的关键应用领域,并对其潜在价值进行评估,并基于此提出一系列切实可行的策略和建议。它不仅有助于公共管理部门更好地理解和运用类 ChatGPT 人工智能技术,还有助于规避技术应用过程中的风险,确保技术的健康发展。

2. 类 ChatGPT 人工智能及其在公共管理中的作用

随着人工智能的飞速发展,类 ChatGPT 人工智能作为一种先进的大语言模型,已经在各个领域取得了显著的影响。人工智能对于人类社会的变革影响引起了公共管理领域的普遍重视[3]。它能够理解和生成自然语言,为用户提供与人类相似的交互体验,还能学习已有的资料为各种问题提供深入的答案。它的这些能力为公共管理带来了前所未有的机遇和挑战。

2.1. 公共管理的定义及重要性

2.1.1. 公共管理的核心概念

公共管理是一个涉及政府和非营利组织在资源配置、政策制定和服务提供中的决策过程的学科。它关注的是如何有效、高效地实现公共目标和服务,同时确保公共利益得到维护。

2.1.2. 公共管理的重要作用

在现代社会中,公共管理的作用不可或缺。它确保了公共资源的合理分配,促进了社会公正和平等,并通过制定和执行政策来满足公众的需求。此外,公共管理还为公众提供了一个参与决策过程的平台,使他们能够对公共事务发表意见和建议。

2.2. 技术与公共管理的交叉：为什么我们要关心类 ChatGPT 人工智能

2.2.1. 技术进步对公共管理的影响

技术的进步已经深刻地改变了公共管理的面貌。数字化、自动化和人工智能等技术为公共管理部门带来了更高的效率和更好的服务质量。新一代 AI 技术对国家治理体系与治理能力现代化具有重要意义，在数字政府建设领域的应用也较为广泛[1]。例如，通过数字化技术，政府可以更快地处理公众的请求和反馈，而人工智能技术则可以帮助政府进行数据分析，从而做出更加明智的决策。

为了适应技术的快速变革，公共管理需要不断地更新其策略和方法。这包括培训公务员使用新技术、更新政策和程序以适应数字化环境，以及与技术公司合作共同开发适合公共部门的解决方案。

2.2.2. 类 ChatGPT 人工智能的技术背景

GPT，即生成式预训练变换器，是一种基于深度学习的语言模型。它通过大量的文本数据进行预训练，然后在特定任务上进行微调，从而能够生成连贯、有意义的文本。类 ChatGPT 人工智能基于 GPT 模型，专门为与用户进行对话而设计。它可以理解用户的问题，并提供相关的答案。由于其强大的生成能力，类 ChatGPT 人工智能不仅可以用于聊天机器人，还可以用于内容创作、数据分析和多种应用。类 ChatGPT 人工智能作为一种先进的技术，为公共管理提供了新的工具和方法。与此同时，特别需要关注新技术的应用过程中出现的一系列问题，并采取必要措施加以防范和应对[4]。公共部门需要与时俱进，充分利用这些技术，同时确保公共利益得到维护。

3. 机遇：类 ChatGPT 人工智能在公共管理中的潜在应用

3.1. 提供政府服务

在数字化时代，公众对政府服务的期望越来越高。他们希望能够随时随地获得所需的信息和服务，而不需要等待或经历繁琐的过程。类 ChatGPT 人工智能作为一个高效的自动化工具，可以满足这一需求。公众可以通过类 ChatGPT 人工智能查询各式各样的信息去了解政府政策。这不仅提高了公众的满意度，还减轻了政府工作人员的工作负担。例如，新加坡政府采用类 ChatGPT 人工智能技术进行税务咨询服务。新加坡作为一个国际化的金融中心，拥有复杂的税务体系。为了简化公众与税务部门的互动，新加坡政府决定采纳类 ChatGPT 人工智能技术，创建一个名为“TaxBot”的在线税务咨询服务。“TaxBot”不仅能够回答关于个人所得税、消费税、房产税等常见问题，还能够根据用户的具体情况提供个性化的税务建议。例如，当一名外籍工作者询问如何申报在新加坡的收入时，“TaxBot”会询问其在新加坡的居住时间、收入来源等各种信息，然后提供详细的申报指南。此外，“TaxBot”还与其他政府部门的数据库相连接，能够为用户提供实时的税务账户信息，如已缴税款、待缴税款、退税金额等。这种基于类 ChatGPT 人工智能技术创新的服务模式大大提高了公众的满意度，同时也为政府节省了大量的人力和资源。据统计，目前“TaxBot”每天处理的咨询量相当于五十余名税务人员的工作量。此外，基于用户的历史记录和偏好，类 ChatGPT 人工智能可以为他们提供定制化的信息和建议。这不仅提高了服务的质量，还增强了公众与政府之间的互动和联系。

随着技术的进步，政府可以利用类 ChatGPT 人工智能进行更复杂的任务，如处理申请、预测服务需求或自动化常规工作流程。同时为了进一步提高服务效率，政府还可以利用类 ChatGPT 人工智能的多语言支持功能，为来自不同国家语言背景的公众提供服务，打破他们的语言障碍，确保信息的准确传达。

3.2. 数据分析

公共部门经常需要处理和分析大量的数据和公众意见。传统的数据分析方法往往既耗时又耗力，而

且可能无法捕捉到所有的细节和趋势。类 ChatGPT 人工智能可以自动分析这些数据，提供有价值的见解和总结。例如，政府可以使用类 ChatGPT 人工智能分析公众对某一政策的反馈，从而更好地了解公众的需求和关切。此外，类 ChatGPT 人工智能还可以预测公众的反应和行为，为政府决策提供有力的支持。这种自动化的数据分析可以帮助政府更快速、准确地响应公众的需求和关切。通过深度学习和自然语言处理技术，类 ChatGPT 人工智能可以对大量的文本数据进行快速分析，识别关键信息，提取有价值的见解，为政府决策提供有力的数据支持。此外，类 ChatGPT 人工智能还可以对数据进行可视化展示，帮助决策者更直观地了解数据背后的信息和趋势。

3.3. 决策支持

政策制定是一个复杂的过程，需要考虑多种因素和数据。传统的决策支持工具往往基于固定的模型和假设，可能无法适应复杂和变化的环境。类 ChatGPT 人工智能可以为政策制定者提供动态和灵活的数据支撑，帮助他们做出更加明智的决策。例如，政府可以使用类 ChatGPT 人工智能模拟不同的政策方案，在复杂多变的环境下预测其潜在的影响和结果。这不仅可以提高决策的质量，还增加了政策的透明度和公众的信任。此外，通过实时的数据分析和反馈，政府可以更加灵活地调整和优化政策，确保政策的效果和效率。

3.4. 提高透明度和公众参与

公众参与和透明度是现代公共管理的核心原则。传统的公众参与工具，如公众咨询和调查，往往受到时间和资源的限制，可能无法充分反映公众的意见和需求。类 ChatGPT 人工智能可以作为一个自动化的咨询和反馈工具，帮助政府与公众进行更加有效的沟通。通过类 ChatGPT 人工智能，公众可以更容易地提供反馈、提出建议和参与决策过程。这不仅增强了公众的权益，还提高了政府的透明度和公信力。此外，通过实时的公众反馈，政府可以更加及时地了解公众的意见和需求，从而做出更加合理和有效的决策。

为了进一步提高公众参与的效果，政府还可以利用类 ChatGPT 人工智能的多语言支持和自然语言处理功能，为公众提供更加友好和直观的咨询和反馈平台。此外，政府还可以利用类 ChatGPT 人工智能的数据分析功能，对公众的意见和建议进行深入分析，为决策提供有力的数据支持。

3.5. 跨部门合作和信息共享

在现代公共管理中，跨部门合作和信息共享是提高工作效率和服务质量的关键。传统的信息共享和合作工具往往受到技术和制度的限制，可能无法满足复杂和变化的需求。类 ChatGPT 人工智能可以作为一个高效的信息共享和合作平台，帮助不同部门进行更加有效的沟通和协作。通过类 ChatGPT 人工智能，不同部门可以实时共享信息、协调工作，确保政府工作的高效和顺畅。此外，类 ChatGPT 人工智能还可以为跨部门合作提供数据支撑，帮助不同部门进行数据分析和决策支持。通过对不同数据源的整合和分析，政府可以获得更加全面和准确的信息，为跨部门合作提供有力的数据支持。

4. 挑战：类 ChatGPT 人工智能在公共管理中可能遇到的问题

4.1. 数据隐私和安全性

在公共管理中使用类 ChatGPT 人工智能处理公众的数据和请求时，数据的隐私和安全性是首要关注的问题。随着政府决策与企业等社会主体决策愈加依赖于大数据的收集和使用，使得个体的隐私无处可藏，甚至完全处于“网络裸奔”状态[5]。人工智能系统之所以存在隐私泄露的风险，主要有两个原因：

其一，现阶段政府公共部门的人工智能应用系统在成熟度上仍然有待完善；其二，适用于政府公共部门人工智能应用场景的监管方案尚未成型[6]。例如，2018 年的 Facebook-Cambridge Analytica 数据泄露事件就揭示了数据隐私的重要性。在这一事件中，数百万用户的个人数据被泄露用于政治广告。而这种数据泄露则可能导致公众对政府的不信任。因此，政府公共部门在使用类 ChatGPT 人工智能时必须建立严格的数据管理和保护机制，确保数据不被滥用或被第三方恶意获取。为了确保数据的安全性，政府公共部门可以考虑使用加密技术，对所有传输和存储的数据进行加密。此外，政府公共部门还需要建立一个数据访问控制系统，确保只有授权的人员才能访问和处理数据。同时，政府公共部门还需要对所有的数据处理活动进行日志记录，以便在发生数据泄露时追踪和定位问题。

4.2. 模型的偏见与公共决策的公正性

尽管类 ChatGPT 人工智能是一个高度先进的模型，但它的决策可能受到训练数据的偏见影响。人工智能参与制定决策被认为会影响到公众的信任，因为它通常是不透明的，可能会引入偏见[7]。这种偏见可能导致模型在处理某些问题或群体时产生不公正的结果。公共部门需要对模型的训练数据进行严格的审查和验证，确保数据的公正性和代表性。

此外，公共部门还应该考虑使用多种数据源，以减少单一数据源的偏见。在实际的公共决策实践中，已经有部分政府尝试使用人工智能技术。从广义上说，人工智能系统既可以用来支持或者帮助人类决策者，也可以取代他们[7]。例如，某市政府为了推进一项关于城市规划的新政策，决定使用类 ChatGPT 人工智能进行在线公众咨询。他们创建了一个名为“CityVoice”的在线平台，邀请市民发表对新政策的意见和建议。然而，由于“CityVoice”在训练时使用的数据主要来源于高收入、高教育背景的群体，导致模型对其他群体的意见不够敏感。例如，当低收入群体反映新政策可能导致他们的住房成本上升时，“CityVoice”往往会忽略这些建议，或者提供与实际情况不符的回答。这种偏见导致了公众大量的误解和争议。当新政策实施后，低收入群体发现他们的生活成本确实上升，而政府却没有采取任何补救措施。这引发了大规模的抗议活动，迫使政府暂停该政策并重新审查公众咨询过程。

这一事件再次提醒我们，技术工具虽然强大，但如果不加以正确的管理和监督，可能会导致严重的社会问题。庞金友等认为，现代国家内部权力结构或将由于人工智能而重构，资本与技术将会合谋为超级权力，以致加剧大众与精英之间的鸿沟[8]。公共部门在使用这些工具时，必须确保其公正性和透明度，避免任何形式的偏见和歧视。同时，公共部门还需要建立一个模型评估和验证机制，定期对模型的性能和公正性进行评估，确保模型的决策是公正和准确的。

4.3. 公共部门的过度依赖可能导致的问题

随着类 ChatGPT 人工智能和其他自动化工具在公共服务中的广泛应用，公共部门可能会过度依赖这些工具，从而使得部分公众失去与真人互动的机会。而这可能会导致公众感到孤立和疏远，影响他们对公共部门的满意度和信任度。例如，日本政府在 2016 年推出了一个名为“Minna no Net”的在线服务平台，旨在简化公众与政府的互动。但由于公共部门过度依赖这一平台，导致许多老年人和不熟悉技术的人群感到被排斥。为了避免这一问题，公共部门需要加强与公众的沟通和互动，提供多种服务渠道，确保公众的需求得到满足。

4.4. 技术误解和误用

类 ChatGPT 人工智能和其他类似的先进技术工具可能会被误解或误用。例如，2017 年澳大利亚政府所使用的 Centrelink 系统因为算法错误而错误地向数千名公民发送了债务通知。这一事件揭示了公共部

门员工对技术工具的误解和误用可能导致的严重后果[9]。为了避免这一问题，公共部门需要为其员工提供充分的培训和指导，确保他们正确、有效地使用这些工具。同时，公共部门还需要加强与公众的沟通和教育，帮助他们了解公共部门所使用的技术工具的工作原理和限制。类 ChatGPT 可能会产生一些虚假政务信息，并基于这些虚假信息做出错误的政务决策，进而对政务决策者产生误导[10]。因此公共部门还应该考虑建立一个技术支持团队，为使用者提供技术咨询和支持，以确保技术的正确和有效地使用。

4.5. 技术更新和维护的挑战

随着技术的快速发展，类 ChatGPT 人工智能和其他技术工具需要不断地更新和优化，以满足公众的需求和期望。这意味着公共部门需要投入大量的时间和资源进行技术更新和维护，确保技术的稳定性和性能。为了应对这一挑战，公共部门可以考虑与技术供应商建立长期的合作关系，确保技术工具的持续更新和优化。此外，公共部门也还需要建立一个技术维护和支持团队，负责技术工具的日常维护和故障排查，确保技术的稳定性和性能。

4.6. 技术与政策之间的冲突

随着技术的发展，可能会出现技术与现有政策之间的冲突。生成式人工智能技术领域具有构成要素复杂、迭代更新快、涉及的敏感领域多、影响广泛、未探索的未知领域多等特征，相关公共政策的出台一般要经过充分而科学的论证，在具体执行过程中也会面临人情、面子、关系、利益纠葛等诸多复杂因素的影响，造成该领域的政策时滞一般会较长，而风险治理效能的发挥也需要较长时间的反馈，导致新型公共政策工具的升级进程可能会加大该领域内防范技术霸权、过度技术依赖风险治理的难度[11]。例如，欧洲的 GDPR 法规对数据隐私提出了严格的要求，但许多现有的技术工具并不完全符合这些要求。这就可能导致政府公共部门在使用这些工具时面临法律风险。

为了解决这一问题，政府公共部门应积极谋划和推动基于人工智能背景下的社会公共治理体系与制度的建立健全，规范政府工作行为[12]。与此同时还需要加强对公众的教育和宣传，帮助他们了解技术的潜在风险和限制，确保技术的正确和有效地使用。

5. 解决策略

目前，以 ChatGPT 为代表的新一代人工智能技术仍在发展和完善中，但其发展至今显现出来的风险我们都应该重视。为避免生成式人工智能引发的负面影响，有必要采取预防性行为和因应性制度相结合的风险防范措施[13]。凡事预则立，不预则废，为提前规避这些风险挑战，可以从以下几个方面入手。

5.1. 针对数据隐私和安全性

为确保数据隐私和安全性，公共部门应该建立全面的隐私保护框架，如制定严格的数据保护政策，明确数据收集、存储、处理和共享的规则和流程。这些政策应符合国家和国际的数据保护法规，如欧盟的通用数据保护条例(GDPR)等。同时应该对敏感数据进行加密，并在可能的情况下对数据进行匿名化处理，以减少数据泄露的风险，并通过定期的安全审计和风险评估，及时发现潜在的安全漏洞，并采取相应的预防措施。并进一步的通过培训和教育活动，提高员工对数据隐私和安全的认识，同时向公众宣传数据保护的重要性。该隐私保护框架还应该包括创建一个由技术专家、法律专家和公民代表组成的独立的技术伦理委员会，负责监督数据使用的伦理规范和合规性。

5.2. 针对模型的偏见与公共决策的公正性

为减少模型偏见，确保公共决策的公正性，公共部门可以首先确保训练数据来源广泛，涵盖不同的

社会群体和背景，以减少模型的偏见。其次，定期对模型进行审查，评估其决策是否存在偏见，并根据审查结果调整模型。同时公开模型的工作原理和决策过程，让公众了解模型的运作方式，增加公众对模型的信任。最后邀请独立的第三方机构对模型的公正性进行评估，确保评估结果的客观性和公正性。

5.3. 针对公共部门的过度依赖

为避免公共部门对类 ChatGPT 人工智能的过度依赖，可以在提供自动化服务的同时，保留一定比例的人工服务，以满足不同群体的需求。通过定期评估，监控公共部门对类 ChatGPT 人工智能的依赖程度，并根据评估结果调整服务模式。通过教育和培训，提高公众对技术的适应能力，减少对人工服务的依赖。定期收集和分析公众反馈，以检测和解决过度依赖在线工具可能引发的问题。

5.4. 针对技术误解和误用

为减少技术误解和误用，公共部门应定期对员工进行技术培训，提高他们对类 ChatGPT 人工智能的理解和使用能力，同时成立专门的技术支持团队，为员工和公众提供技术咨询和帮助，并通过媒体、研讨会等形式，向公众普及类 ChatGPT 人工智能的相关知识，提高公众的技术素养。

5.5. 针对技术更新和维护的挑战

为应对技术更新和维护的挑战，公共部门可以与技术供应商建立稳定的合作关系，确保技术工具能够得到及时的更新和维护；同时成立专门的技术维护团队，负责技术工具的日常维护和故障排查；并制定详细的技术更新计划，确保技术工具能够跟上时代的发展。

5.6. 针对技术与政策之间的冲突

为解决技术与政策之间的冲突，公共部门首先应该与法律和政策制定者积极合作，以确保技术的发展与政策框架保持一致；其次提高政策制定者对技术的理解和认识，使他们能够更好地将技术与政策制定相结合；再次向公众解释技术与政策之间的关系，以提高他们的意识和理解；最后通过定期审查现有政策与新技术的兼容性，及时调整政策以适应技术发展。

6. 结语

总的来说，类 ChatGPT 人工智能为公共管理带来了巨大的机遇，但同时也带来了一些挑战和问题。政府公共部门需要充分了解这些机遇和挑战，以确保技术的正确和有效地使用。随着技术的进步和应用的深入，我们相信类 ChatGPT 人工智能将为公共管理带来更加广泛和深入的变革，为公众提供更加高效和满意的服务。

基金项目

2020 年江苏省教育厅高校哲学社会科学研究基金项目“城市突发公共事件应急安全管理研究”(项目编号 2020SJA0518); 2021 年江苏警官学院教改重点项目“公安院校大学生生命意识教育与思想政治教育的契合研究”(项目编号 2021A03)

参考文献

- [1] 马亮. 新一代人工智能技术与国家治理现代化[J]. 特区实践与理论, 2023(1): 45-50.
- [2] 郑若婷, 于文轩, 赵昊雪, 肖依娜. “AI 驱动的社会科学研究与公共治理新范式的构建”高端学术论坛综述[J]. 公共管理学报, 2024(1): 162.
- [3] 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(3): 6.

-
- [4] 于文轩, 马亮, 王佃利, 等. “新一代人工智能技术 ChatGPT 的应用与规制”笔谈[J]. 广西师范大学学报(哲学社会科学版), 2023, 59(2): 28-52.
- [5] 本清松, 彭小兵. 人工智能应用嵌入政府治理: 实践、机制与风险架构——以杭州城市大脑为例[J]. 甘肃行政学院学报, 2020(3): 29-40.
- [6] 张华. 基于人工智能的政府治理模式变革研究[D]: [博士学位论文]. 湘潭: 湘潭大学, 2020: 142-143.
- [7] 冉龙亚, 陈涛, 孙宁华. 人工智能参与公共决策对公众信任的影响——一项基于调查实验的实证研究[J]. 科学与社会, 2022, 12(1): 105+106.
- [8] 庞金友, 陈梦雪. 智能入场与民主之殇: 人工智能时代民主政治的风险与挑战[J]. 广西师范大学学报(哲学社会科学版), 2023(1): 9-18.
- [9] Knaus, C. (2017) Centrelink Staff Told Not to Fix Mistakes in Debt Notices—Whistleblower. *The Guardian*, 2017-01-19.
- [10] 陈潭, 刘璇. 智能政务 ChatGPT 化的前景与隐忧[J]. 电子政务, 2023(4): 36-44.
- [11] 崔小燕, 张长立. 生成式人工智能诱发的风险样态、生成逻辑与智慧治理策略——基于传播政治经济学的分析[J]. 宁夏社会科学, 2023(4): 194.
- [12] 梁健. 人工智能运用于社会公共行政管理创新的优势、领域与路径探析[J]. 兰州学刊, 2024(3): 91.
- [13] 程乐. 生成式人工智能的法律规制——以 ChatGPT 为视角[J]. 政法论丛, 2023(4): 70.