

# Τεχνητή νοημοσύνη στον Δημόσιο τομέα. Η περίπτωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης

*Επικ. Καθηγητής Χαρ. Χρυσομαλλίδης*

## Εισαγωγή

Η παρέμβαση στοχεύει να αναδείξει...

- ... τις δυνατότητες από την αξιοποίηση της ΤΝ στον δημόσιο τομέα
- .... ευκαιρίες και προκλήσεις για τη δημόσια διοίκηση

## Θεωρητικό πλαίσιο

- Νέο Δημόσιο Μανατζμεντ
- Διοίκηση μέσω Στόχων

*αλλά και...*

- Συγκεντρωτικό vs. συναινετικό μοντέλο διοίκησης
- Ισχυρή εξάρτηση από πρακτικές του παρελθόντος (path dependency)

+ άμεση σχέση με την ψηφιακή διακυβέρνηση

Αξιοποίηση  
της τεχνητής  
νοημοσύνης  
από τη  
δημόσια  
διοίκηση

Βασικές εφαρμογές:

- Ψηφιακός βοηθός (chatbots): αυτοματισμός και ταχεία παροχή υπηρεσιών
- Ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων
- Επεξεργασία στοιχείων σε επαναλαμβανόμενες διαδικασίες, επαλήθευση εγγράφων, μείωση πιθανότητας ανθρώπινου σφάλματος

## Η ελληνική περίπτωση

- mAigon: ψηφιακός βοηθός, απαντά σε φυσική γλώσσα στα ερωτήματα των πολιτών/χρηστών
  - ΓΓΠΣ: αξιοποίηση ανοικτών δεδομένων
  - ΑΑΔΕ: ελεγκτικός φορολογικός μηχανισμός
  - Εκσυγχρονισμός του συστήματος «Διαύγεια»
  - Νέο πληροφοριακό σύστημα για το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα (ΑΣΕΠ)
- 
- Εφαρμογές σε φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα (Κτηματολόγιο, ΕΚΤ)
  - Αρχιμήδης - Ερευνητικό Κέντρο Αθηνά

Αξιοποίηση  
της τεχνητής  
νοημοσύνης  
από τη  
δημόσια  
διοίκηση

Συμβολή σε:

- Εντοπισμός μοτίβων, προγνωστική ανάλυση
- Αυτοματοποίηση εργασιών
- Λήψη αποφάσεων
- Παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών
  
- Βελτίωση της αποδοτικότητας της δ.δ.
- Εξοικονόμηση πόρων
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών

Αξιοποίηση  
της τεχνητής  
νοημοσύνης  
από τη  
δημόσια  
διοίκηση

Δυνητικά συμβολή σε:

- Ενδυνάμωση των πολιτών
  - Βελτίωση της ροής εργασιών
  - Μείωση της γραφειοκρατίας
  - Βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ υπηρεσιών
- + υγεία, εκπαίδευση, δικαιοσύνη

Αξιοποίηση  
της τεχνητής  
νοημοσύνης  
από τη  
δημόσια  
διοίκηση

Προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπισθούν (I):

- Τεχνικά ζητήματα vs. άλλα
- Γενικά ζητήματα vs. ζητήματα που αφορούν τον δημόσιο τομέα



Αξιοποίηση  
της τεχνητής  
νοημοσύνης  
από τη  
δημόσια  
διοίκηση

Προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπισθούν (II):

- Διασφάλιση απορρήτου και ασφάλειας προσωπικών δεδομένων
- Αλγοριθμική μεροληψία
- Ζητήματα ηθικής
- Αντίδραση υπαλλήλων στην αλλαγή
- Φόβος για πιθανή απόλυση ή αλλαγή του ρόλου των εργαζομένων
- Έλλειψη τεχνικών γνώσεων
- Αναντιστοιχία υφιστάμενων δεξιοτήτων με τις νέες τεχνολογικές προκλήσεις

# Αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης από τη δημόσια διοίκηση

## Προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπισθούν (III):

«Είναι πάντα 100% σωστές οι απαντήσεις του ψηφιακού βοηθού;

Καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου ο ψηφιακός βοηθός να παρέχει ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες. Ωστόσο ο ψηφιακός βοηθός βασίζεται σε αλγοριθμικά μοντέλα και ως εκ τούτου η απόλυτη ακρίβεια, πληρότητα ή επάρκεια των απαντήσεων που παρέχει δεν είναι εγγυημένη. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης δεν ευθύνεται για τυχόν σφάλματα, παραλείψεις ή ανακρίβειες σε σχέση με τις πληροφορίες που παρέχονται από τον ψηφιακό βοηθό ή για τον τρόπο που αυτές θα χρησιμοποιηθούν.

Ο ψηφιακός βοηθός βελτιώνεται διαρκώς τόσο με εσωτερικές διαδικασίες εκπαίδευσης όσο και με τις αξιολογήσεις και τα σχόλια που παρέχετε ως χρήστες. Η βοήθειά σας για την εκπαίδευση του ψηφιακού βοηθού είναι πολύτιμη, καθώς μπορείτε να αξιολογείτε τις απαντήσεις που σας δίνει και να συμβάλετε στη βελτίωσή τους.»

Πηγή: <https://www.gov.gr/info/politiki-xrisis-maigov>

Αξιοποίηση της  
τεχνητής  
νοημοσύνης από  
τη δημόσια  
διοίκηση

Προτεινόμενοι τρόποι παρέμβασης:

- Προσαρμογές της νομοθεσίας
- Κρυπτογραφημένη αποθήκευση δεδομένων, τακτικοί έλεγχοι ασφαλείας κ.α.
- Προώθηση διεπιστημονικών συνεργασιών (επιστήμονες ΤΠΕ, νομικοί, πολιτικοί-διοικητικοί επιστήμονες κ.λπ.) για αντιμετώπιση προκλήσεων, ειδικά στο Δημόσιο
- Δράσεις ενημέρωσης, διάχυσης πληροφορίας
- Εκπαίδευση, κατάρτιση

## Συμπεράσματα

- Αξιοποίηση της ΤΝ (γενικά), αλλά και στον δημόσιο τομέα (ειδικά)
- Ελαχιστοποίηση ανθρώπινου σφάλματος, αλλά...
- ...και ανάγκη αντιμετώπισης προκλήσεων
- Δυναμική διαδικασία, εν τη γενέσει
- Απαραίτητο να καλλιεργηθεί η εμπιστοσύνη των δ.υ. σε εφαρμογές ΤΝ
- Η ΤΝ συμπληρώνει και ενισχύει τις ανθρώπινες δεξιότητες, δεν τις αντικαθιστά

Ευχαριστώ για την προσοχή σας

*ch.chrysomallidis@uop.gr*