



ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ

**Международный семинар-совещание
Информационно-коммуникационные технологии
и качество обслуживания в сфере социального
обеспечения**

Москва

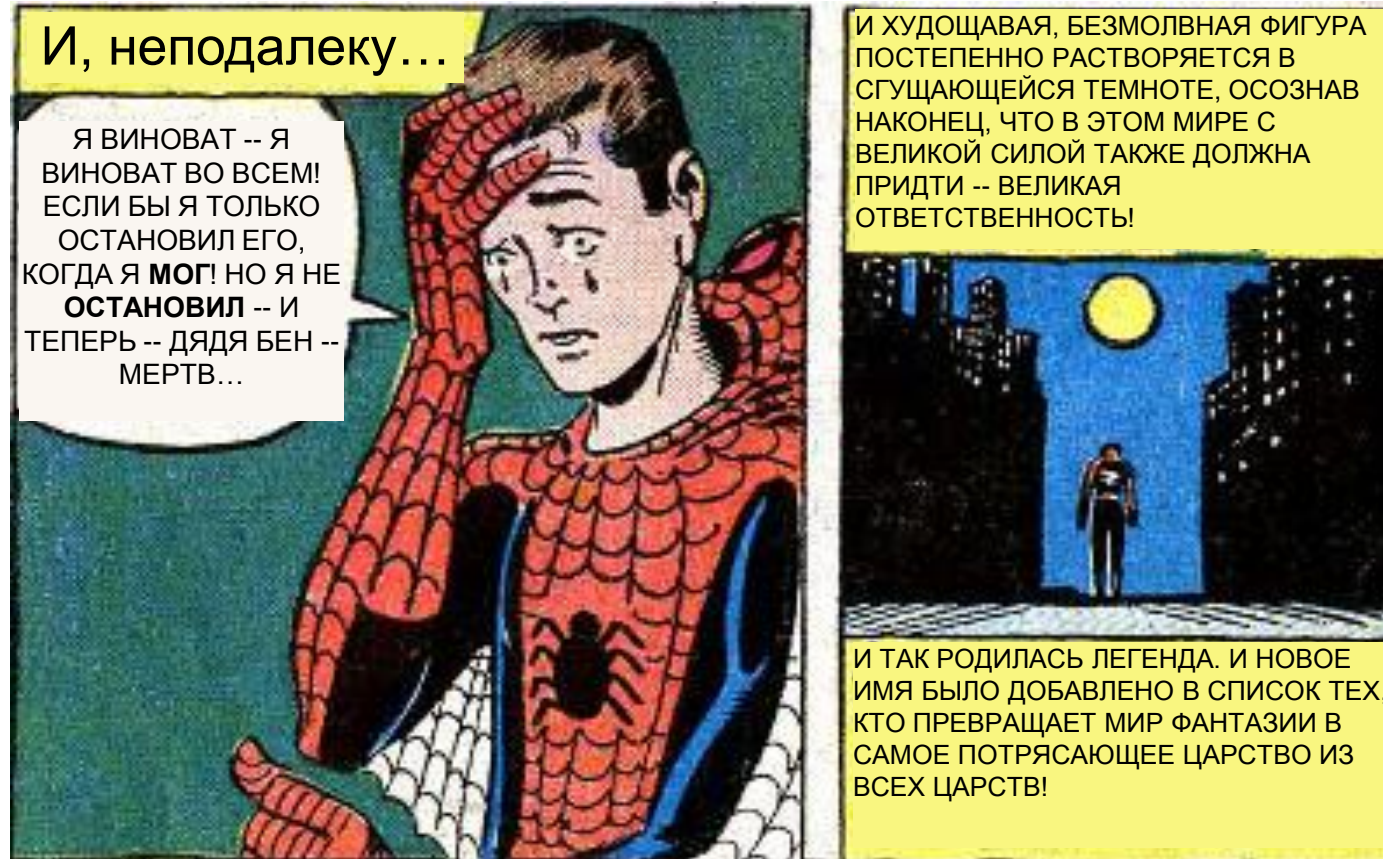
12 февраля 2019 г.

**Брайан Ли-Арчер
Accenture**

Сегодня мы рассмотрим следующие вопросы

- Парадокс цифровых технологий в социальном обеспечении – сотрудничество, вера, инновации
 - Сотрудничество: зона Златовласки для высокого качества обслуживания
 - Доверие: в цифровые данные
 - Инновации: уроки от лидеров социального обеспечения
- Цифровое лидерство для высокого качества обслуживания – архетип цифрового лидера, выступающего в качестве «путеводной звезды»
- Заключительное слово об искусственном интеллекте – ИИ

1960-е годы – цифровая эпоха идет полным ходом



С великой силой приходит великая ответственность

В цифровую эпоху мы столкнулись с парадоксом качества услуг социального обеспечения

Парадокс сотрудничества



Факты свидетельствуют, что лучших социальных результатов удастся достичь посредством углубленного **сотрудничества** во всей экосистеме, и в то же время разделение на тематические подразделения с жесткими линиями подотчетности и ответственности создает барьер

Парадокс доверия



Люди ожидают персонализированных и комплексных услуг, однако не **верят** тому, как организации используют их персональную информацию

Парадокс инноваций



Люди ожидают, что реагируя на их потребности, организации будут применять **инновации**, и в то же время общественные и политические процессы не прощают неудач, и организации избегают риска

Сотрудничество по принципу «в самый раз»: Златовласка и три медведя



Слишком
мягко

В самый
раз

Слишком
жестко



Позиционирование экосистемы социального обеспечения для достижения результатов посредством сотрудничества



- **Геномика клиента** – понимать людей, которых вы обслуживаете
- **Индивидуальный подход** – радовать их индивидуальным подходом
- **Прикладная аналитика** – взаимодействовать с клиентом, исходя из контекста ситуации
- **Динамическая оценка** – эффективно использовать данные реального времени из многих источников для прогнозирования и мониторинга вероятности достижения результата

Качество обслуживания в цифровую эпоху определяет дифференцированная реакция

- В режиме реального времени, определить Зону Златовласки для каждого гражданина/участника на основе ситуации, контекста известных данных, а также изменения обстоятельств
- Динамическая индивидуальная адаптация реакции службы социального обеспечения – дифференцированная реакция
- То, что прекрасно подходит одному, может оказаться неуместным и неэффективным для других
- У каждого человека имеется своя Зона Златовласки
- Реакция должна быть основана на фактах и должна быть объяснимой



Вера: миллиарды новых точек данных – о чем это нам говорит?



Вера: этика цифровых технологий

- В 20-м веке, мы имели возможность наблюдать только положительные стороны цифровых технологий. Как же изменились времена!
- Индустрия информационных технологий (ИТ) должна принять на себя задачу участия в решении вопросов общественной важности, таких как этические и моральные дилеммы.
- Всем без исключения нововведениям в сфере ИТ сопутствует риск возможного нанесения ущерба обществу, который необходимо понять и смягчить.
- Общество в целом справедливо озабочено настоящим или будущим использованием всех этих данных – получатели услуг социального обеспечения и без того, как правило, являются самой незащищенной общественной группой.
- При этом, эффективное использование является залогом достижения лучших социальных результатов.
- Мы должны подходить к этике в сфере данных так же, как в медицинских исследованиях – создавать советы по этике.

Исследование риска злоупотреблений в отношении детей «этически небезупречно»

Обновлено 20:19 30 июля 2015



По словам уполномоченного по делам детей, он не верит, что исследование, критикуемое за отношение к детям как к подопытным крысам, вообще может пройти через комитет по этике

Инновации: лидеры в сфере социального обеспечения

- Исследование, проведенное компанией Accenture (2018): 6000 респондентов, 10 стран.
- «Целенаправленные инновации: сокращение сроков, необходимых для получения результатов в сфере социального обеспечения, раскрытие эры широких возможностей», показало, что отличает «лидеров инноваций».

Лидирующие организации охватывают разнообразные группы/демографию

(59,3% лидеров против 40,5% других организаций).

Инноваторы прекращают оказание услуг или выполнение программ, которые не являются достаточно эффективными или результаты которых не соответствуют ожиданиям

(73,3% против 41,9%). Они также снижают число ошибок, вызванных человеческим фактором, со стороны клиентов или работников (66,6% против 41,9%).

Лидеры создают экономическое обоснование для каждого инновационного проекта

(92,6% против 62,7%). Экономическое обоснование включает риски и возможные проблемы и часто обновляется.

Лидирующие организации в большинстве случаев имеют систему для оценки рентабельности инноваций, а также другого возможного общественного влияния инноваций после их внедрения

(88,9% против 63,3%).

Лидирующие организации неоднократно используют «дивиденды от инноваций» - экономию времени и затрат, а также другие выгоды от инноваций - для других целей

(81,5% против 62,7%).

Лидеры внедряют инновации, чтобы урегулировать проблемы, связанные с недостатком осведомленности/знаний в сфере цифровых услуг

(48,1% против 31,6%).

Насущные темы для эффективного цифрового лидерства с высоким качеством обслуживания

Склонность к риску и этика

Лидеры культивируют обстановку для жизнестойких инноваций благодаря тому, что ставят заманчивые цели, управляют рисками, расширяют возможности персонала, поддерживают трудовые коллективы в успехах и неудачах и выступают в качестве образца для подражания в отношении культуры этического принятия решений.

Взаимные обязательства

Народ и государство несут взаимные обязательства в отношении персональной информации в рамках эволюционирующего общественного договора.

Вера и доверие

Вера в цифровые услуги, государственные и коммерческие, лучше выражается с точки зрения доверия.

Позитивное повествование

Позитивное повествование служит противовесом чрезмерному акцентированию вероятности и последствий материализации риска.

Сочувствие конкретному человеку

Ориентация на переживания конкретного человека и оспаривание традиционных взглядов на подотчетность и ответственность приводит к эффективному сотрудничеству.

Архетип цифрового лидера, выступающего в качестве «путеводной звезды»

Содействующий



Создание обстановки для процветания инноваций

Своими словами и действиями, лидеры создают позитивную и благоприятную обстановку, способствующую жизнестойким инновациям.

Сочувствующий



Другое понимание проблемы сотрудничества

Лидеры обладают страстью к урегулированию тяжелых и сложных социальных проблем. Они понимают, что программы и услуги, предлагаемые их организацией, не всегда являются достаточными для удовлетворения потребностей и желаний каждого человека.

Рассказчик



Формирование доверия к цифровым данным

В цифровую эпоху, потенциал позитивного повествования остается по-прежнему актуальным. Позитивные истории, в живой форме, отвечают на вопрос, что работает и почему.

A woman in a light blue dress stands in the foreground with her arms outstretched and head tilted back, looking upwards. She is surrounded by a crowd of people in an urban setting, with buildings and streetlights visible in the background. The scene is dimly lit, suggesting dusk or dawn.

Мы **верим** в транспарентность

Обеспечение веры и транспарентности является давней проблемой цифрового мира. Вера людей в основные институты — правительство, СМИ, неправительственные организации — разрушается. В отсутствие веры, ИИ не имеет смысла.

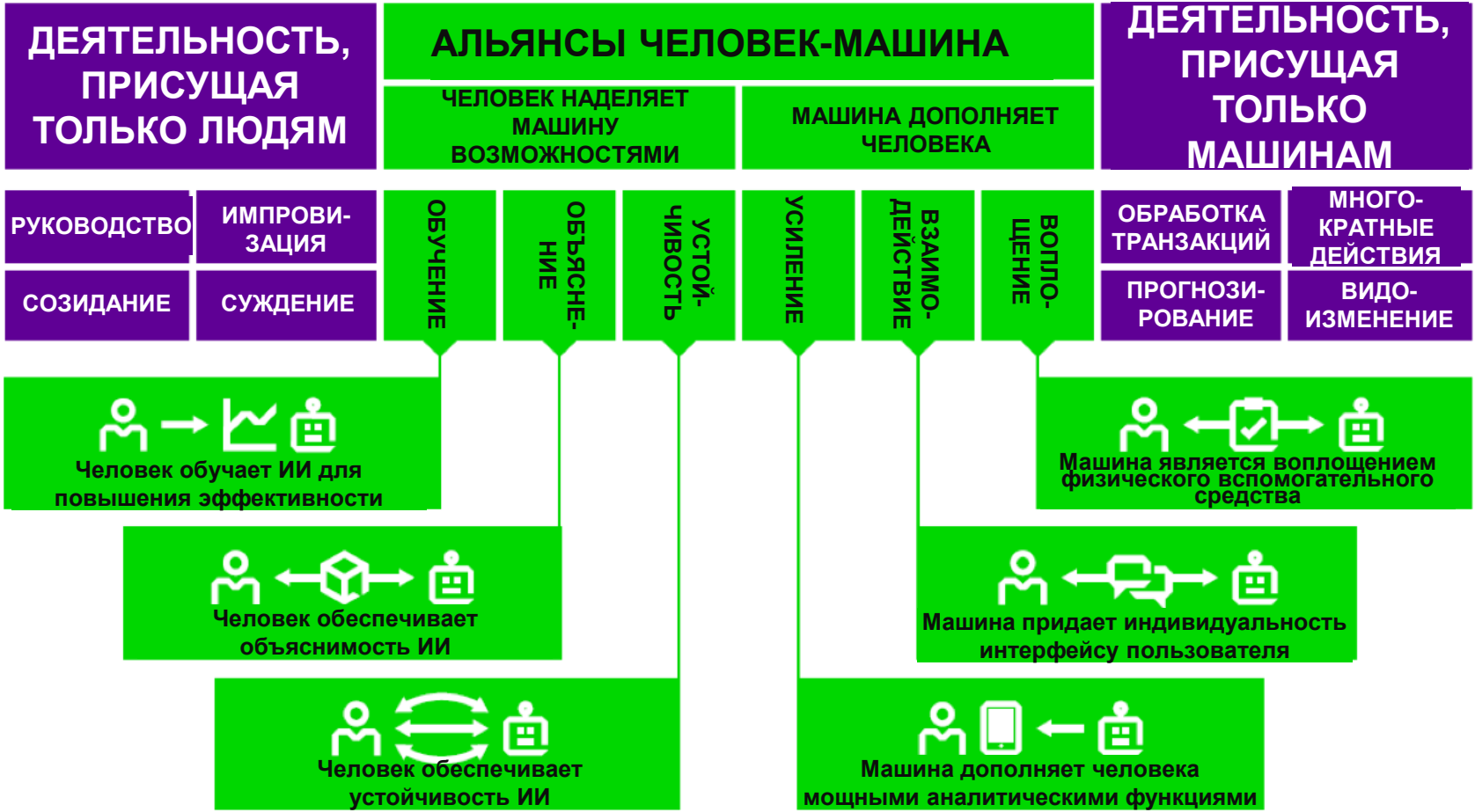
Искусственный интеллект: важная роль персонала в отношении перспектив социального обеспечения

ИИ не заменяет, но дополняет.

ОТСУТСТВУЮЩАЯ СЕРЕДИНА

«Люди и машины не являются соперниками, вступившими в схватку за рабочие места друг друга. Напротив, они являются своего рода партнерами, каждый из которых продвигает другого на более высокий уровень эффективности».

Дж. Уилсон, П. Дозерти (2018) «Человек+Машина»
(Wilson, J. & Daugherty, P. (2018). *Human + Machine*)



Дополнительное чтение/дальнейшие действия

Эл. почта: brian.lee-archer@accenture.com

Вебсайт: www.accenture.com/au-en/company-brian-lee-archer

Twitter: @brianla1

LinkedIn: подпишитесь на меня и читайте мой блог «digital government» (цифровое правительство)

Аналитика от компании Accenture на сайте Digital Government:
<https://www.accenture.com/au-en/insight-digital-government>