

Coraz więcej samorządów korzysta z botów głosowych w komunikacji z mieszkańcami, zwłaszcza w czasie pandemii. Wirtualni urzędnicy mogą nie tylko obsługiwać infolinię, ale też sami dzwonić do mieszkańców z najważniejszymi alertami i przypomnieniami. Voiceboty umożliwiają też prowadzenie szeroko zakrojonych konsultacji społecznych, mogą dotrzeć do praktycznie każdego mieszkańca w krótkim czasie.

Poszczególne miasta, samorządy, a także administracja centralna nieustannie się zmieniają i starają jak najlepiej dopasować do współczesnego, cyfrowego świata. W związku z tym takie terminy jak smart-city, e-urząd czy e-administracja odnawiane są przez wszystkie przypadki już od wielu lat. Nieodłącznym ich elementem jest automatyzacja i uproszczenie kontaktu z mieszkańcami w postaci botów, odpowiadających na pytania mieszkańców. Wśród pierwszych polskich wirtualnych urzędników byli asystenci, którzy pojawili się na stronach Biuletynów Informacji Publicznej (BIP) Gdyni czy Krakowa już kilka lat temu. Są to chatboty uzupełnione o nagrania wideo, awatary „modelowych” urzędników.

– Polskie samorządy już od dawna chętnie usprawniają swoją pracę dzięki nowym technologiom, szczególnie jeśli chodzi o sprawne przekazywanie najważniejszych informacji mieszkańcom. Jednym z elementów rozwoju nabierającego w ostatnich miesiącach rozpędu, będzie moim zdaniem szersze wykorzystanie asystentów głosowych. Za granicą zyskują oni na popularności i pojawiają się w coraz większej liczbie samorządów. Zwłaszcza w związku pandemią, żeby pomóc sprawnie przekazać najważniejsze informacje dotyczące zasad bezpieczeństwa czy szczepień. Także administracje centralne na przykład w Estonii czy Indiach prowadzą już zaawansowane prace nad ogólnokrajowymi rozwiązaniami ułatwiającymi dostęp do świadczeń publicznych – zauważa Michał Bukontt, Dyrektor Sprzedaży w firmie technologicznej Sprint S.A.

Wirtualny asystent miejski może pomóc mieszkańcom...

Jak wspomniano, podstawowym zadaniem wirtualnych urzędników jest pomoc mieszkańcom w jak najszybszym uzyskaniu interesujących ich informacji. Cyfrowi asystenci miejscy mogą przykładowo wyjaśnić poszczególne procedury, pomóc znaleźć i wypełnić odpowiednie formularze albo poinformować o najbliższych planach robót drogowych w mieście, a także wykonać wiele innych czynności. Najważniejsze jest jednak to, że pomocy udzielają całodobowo, 7 dni w tygodniu, a nie tylko w godzinach pracy w dni robocze. To wielkie udogodnienie dla mieszkańców. Zwłaszcza że nadal duża grupa osób woli uzyskać informacje telefonicznie, zamiast szukać ich w Internecie. Co więcej, mieszkańcy mogą potrzebować pomocy pilnie i nie mieć czasu na wertowanie strony samorządu czy urzędu.

... a także samym urzędnikom

Pomoc mieszkańcom to tylko jedna strona medalu. Może być on też wsparciem dla samych urzędników i nie chodzi tylko o odciążenie ich w kontaktach z mieszkańcami. Przykładowo, magistrat w Kopenhadze uruchomił wirtualnego asystenta, który przejął część obowiązków działu IT i pomaga rozwiązywać problemy pracowników, m.in. przy zmianie haseł dostępu do systemów czy poczty służbowej.

– Warto też pamiętać, że boty można wykorzystać również w komunikacji wychodzącej, czyli mogą dzwonić do mieszkańców i przekazywać im lub zbierać od nich ważne informacje. W USA na przykład niektóre samorządy prowadzą w ten sposób wywiad epidemiologiczny związany z pandemią i śledzą ścieżki zakażeń. Takie działania mogą też być dużym wsparciem w mniej newralgicznych sprawach, na

W czym mogą nam pomóc wirtualni urzędnicy

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: wtorek, 27, kwiecień 2021 10:03

Joanna Gryboś-Chechelska

Odsłony: 398

przykład uzupełniać korespondencję poleconą, informować o konieczności zapłacenia podatków od gruntu czy o zbliżającym się końcu terminu ważności dowodu osobistego lub paszportu – dodaje Michał Bukontt ze Sprint S.A.

Boty mogą być źródłem cennej wiedzy dla samorządów

Takie wykorzystanie botów może też być sposobem na szybkie pozyskanie wielu informacji o nastrojach mieszkańców, co może być dużym ułatwieniem w podejmowaniu trudnych decyzji. Jest to łatwy sposób na przeprowadzenie szeroko zakrojonych konsultacji społecznych. Przykładowo, ankieta telefoniczna wśród mieszkańców może ułatwić planowanie robót drogowych czy wspomóc zarządzanie budżetem obywatelskim.

Źródło: ip