

**Особенности процесса автоматизации диалога с пользователем
в системе электронного предоставления услуг**

Шинкоренко В. К.

Академия управления при Президенте Республики Беларусь

Развитие сферы электронных услуг является важной и актуальной задачей. В Республике Беларусь комплекс программно-технических и организационных решений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, принято называть «Электронным правительством». Расширение перечня оказываемых электронных услуг неизбежно связано с усложнением системы в целом, что, свою очередь, может привести к затруднению использования этой системы со стороны начинающих пользователей или лиц, обладающих слабыми навыками применения современных информационных технологий в повседневной жизни.

Решению задачи облегчения диалога пользователя и системы оказания электронных услуг может помочь автоматизация процесса коммуникации пользователей. При этом одним из направлений исследования является интегрирование современных технических решений с возможностями систем искусственного интеллекта. Такой подход может стать шагом в решении более общей задачи – создания условий для использования электронных услуг, стимулирующих их востребованность.

В рамках данного подхода автоматизация диалога с пользователем в системе электронного предоставления услуг является инструментом, обеспечивающим комфортные и действительно эффективные условия для получения пользователем всего спектра электронных услуг. Заложенный в системах искусственного интеллекта потенциал адаптации, конечно же, способствует расширению возможностей обсуждаемого решения. Однако раскрытию этого потенциала препятствует ограниченная формализуемость некоторых аспектов живого общения пользователя с существующими интерфейсами систем электронных услуг.

В контексте решения данной задачи предлагается использовать автоматические диалоговые системы в популярных чат-приложениях (например, «Вайбер»). Подобные системы позволят пользователям, обладающим слабыми навыками применения таких технологий как веб-сайты или мобильные приложения, иметь возможность получать интересующую их информацию в удобном виде и взаимодействовать с порталами электронных услуг посредством передачи информации через диалоговый интерфейс с помощью естественного языка. В докладе обсуждаются вопросы построения автоматических диалоговых систем.