

华南理工大学公共管理学院教授、博士生导师文宏:

创新社会治理 ChatGPT的得与失

高端访谈

今年全国两会政府工作报告提出,要加强和创新社会治理。自2022年11月新一代人工智能技术ChatGPT问世以来,引发了全球关注,能否将ChatGPT应用于公共管理,创新社会治理新方式,成为热议话题。与此同时,网络上也有人担心ChatGPT的应用会导致自己失业,也有人认为ChatGPT会给社会治理带来新风险。那么,我们该如何既拥抱新技术加强和创新社会治理又做好风险防范?对此,《理论周刊》专访了华南理工大学公共管理学院教授、博士生导师文宏,与读者分享精彩思考。

文/佛山市新闻传媒中心记者林润栋

有效利用ChatGPT可以扩大社会参与、预测社会需求、优化治理流程。

ChatGPT将加速赋能社会治理

《理论周刊》:近期,人工智能新技术ChatGPT引发全球性热议,大家都在讨论ChatGPT能否应用到自己所在的行业。您认为ChatGPT能否应用到社会治理当中?

文宏:当下社会的高速发展对政府治理提出了更高要求,而新的治理工具的开发和使用是提高政府社会治理效能的有效渠道,而ChatGPT在社会治理中能发挥重要作用。

首先,有效利用ChatGPT可以扩大社会参与。信息技术的发展为人民群众参与社会治理提供了高效快捷渠道,ChatGPT作为一种新型的一体化信息采集传递工具,在参与方式层面,降低了人们参与渠道的成本;在信息采集层面,可对信息进行初步归纳,更好地传递群众诉求,降低信息处理成本;在信息传递层面,可避免层层传递导致的信息异化弊端,提高了信息可达性。

其次,有效利用ChatGPT可以预测社会需求。作为一个强大的信息采集处理中枢,ChatGPT本身即是一个数据资源库,且其信息来源直达公民个人,通

过对其所收集的数据信息进行分析,可以有效地预测社会发展态势,明确社会发展现存问题和感知潜在风险,了解人民群众核心需求,并提前做好应对准备。

最后,有效利用ChatGPT可以优化治理流程。社会治理不是简单的单向管理,而是涉及多层次、多领域、多群体的治理,社会利益关系的错综复杂和治理盲区为治理提供了极大的挑战,因此政府治理需要借助前沿技术作为治理工具以提升治理效能。在信息层面,ChatGPT本身即是信息系统,兼具信息收集、处理、传递、储存等多种功能,作为信息前端可以进行信息分流、信息简化等工作。在事务处理层面,ChatGPT作为人工智能可以承担直面群众的管家角色,及时回应群众诉求。

《理论周刊》:虽然ChatGPT能在社会治理中发挥重要作用,但有一种观点认为,ChatGPT也可能带来不良影响。您如何看待这一问题?

文宏:ChatGPT作为人工智能的一种,具备其独特的算法功

能,但是机器算法得出的结果有的时候会游离于正常社会意识之外。

从属性来看,ChatGPT具备舆情引导功能。ChatGPT是一种新型的自动化智能传播方式,为群众提供了便捷低廉的信息获取渠道。但是,缺乏辩证意识或自我判断能力的群众极易受到ChatGPT回答的影响,而当下ChatGPT自身系统的安全性仍存疑,若其系统被黑客入侵或原本算法存在致命缺陷,都会影响群众对特定事物的看法,长此以往可能会引发舆论风波,妨碍社会安定。

从内容来看,ChatGPT易受多元主体意识影响。ChatGPT具备一定的学习能力,学习资料即人类在互联网上所留存的文字内容。当下ChatGPT算法仍不够成熟以应对互联网信息之庞杂,而文字内容又无可避免地带有人的主观性和认知偏见,也难以对相关信息进行证伪,以信息为食的ChatGPT易受到多方信息的影响,加之单对单的信息传递模式和千变万化的回答都可能存在与常理相悖的价值观表达。

如何应对ChatGPT带来的新挑战?

要对人工智能技术发展可能冲击的行业岗位做好失业保障预案,避免大量失业造成的社会不稳定。同时也应当积极扩大就业创业空间,提高市场可再生能力,提高就业创业活力。

最后,构建人才供需均衡市场经济体系。当前人才市场存在的系统性、结构性问题是在信息时代背景下的不稳定因素,因此需要构建人才供需均衡的市场经济体系以提高市场应对风险韧性。在专注提升人才自身综合素质的基础之上,还应借助新技术提升人才培养能力,扩大市场供给岗位存量增量,维持人才市场的供需平衡。

《理论周刊》:除就业外,我们还要应对好ChatGPT带来的哪些挑战?

文宏:从整个社会的工业化发展程度来看,新兴技术的应用的确提高了现阶段社会的生产效率,但因为社会的异质化也容易造成原有阶层的裂隙扩大和不同社会群体的应激反应。

一是因为拥有数据资本的差异导致的数据鸿沟。在信息即资本的时代,拥有信息越多的社会群体越在社会上处于优势

地位,相反,拥有信息越少的社会群体越在社会上处于弱势地位,新兴技术的应用过程中会带来“数字贫民”“数字鸿沟”“数字歧视”的社会问题,固化了社会的结构,不利于实现社会的平稳均衡发展。

二是ChatGPT有可能成为激化社会矛盾的载体。信息技术的发展为个体权益抗争提供了有效手段。相较于以往经过一定信息筛选推送机制所获取的信息,ChatGPT为资讯获取提供信息终端,因其具备了人工智能特性会进一步打破信息壁垒并加速信息传播,如不附加良好价值观作为向导,会演变为特定群体维护自身利益的工具,激化社会矛盾。

三是ChatGPT有可能支撑唯技术论的极端派系。唯技术论极端派系认为技术能够解决一切问题,只要技术发展得足够先进,社会便不会存在问题。不可否认的是,ChatGPT的应用在提高生产效率、促进知识传播、减少信息获取成本等方面做出了巨大贡献,也一定程度上解决了教育资源不均等社会问题,但其自身也会带来价值观结构异化、数字鸿沟等社会问题。

专家简介



文宏,华南理工大学公共管理学院教授、博士生导师,国家级人才计划青年项目入选者,广东省青年珠江学者,民政部专家咨询委员会委员。兼任华南理工大学研究生院副院长,华南理工大学社会治理研究中心主任,广东省社会治理研究中心常务副主任,广州市城市风险与应急管理中心主任等。主持国家社科重大专项、教育部社科重大攻关课题、国家社科基金年度项目等50余项,在国内SSCI/SCI/CSSCI期刊上发表论文百余篇。曾获教育部高校科研优秀成果奖、省级社科成果一等奖等十余项奖项。

要拥抱新技术,也要构建信息安全体系

技术进步是人类社会发展的固有特征,我们应当顺应时代潮流,积极拥抱新技术,但同时也应注意做好新技术的风险防范。

《理论周刊》:ChatGPT的运行需要依托大量的数据。当下,数据在成为一座城市重要资本的同时,也存在安全隐患。对于像佛山这样近千万人口的城市而言,如何更好地进行信息安全体系构建?

文宏:大数据正成为信息时代的核心战略资源,数据处理方式的壁垒性和多样性使得原数据资源愈加机密,且数据资本也日益成为政府财政转型的中坚力量。目前,佛山正通过打造数字政府、建设智慧城市等创新社会治理,必然需要跟数据打交道。如何提高数据保护能力,确保信息安全是佛山加强社会治理的必然考量因素。个人建议可以从以下三方面发力:

首先,构建分类别、分行为的信息安全风险应对体系。数据资本的多类型及其应用场景的多样性使得其产生风险可大可小,风险大小决定着采用何种手段、何种力度对其进行管制,因此需要建立信息泄露风险程度甄别系统,并有针对性地构建分类别、分行为的信息安全风险应对预案,促进信息安全风险应对的一体化和即时化。

其次,加大技术力量投入,培育专业人才体系。前瞻的信息安全保护意识需要实际的硬件能力辅助,只有做好数据保护技术的开发和应用,数据保护才能落到实处。政府应加大对数据监测和管控技术手段的投入,同时培养与之相匹配的行业专业人才,以实现软件硬件共同推进的平衡局面。

最后,建立健全以产权保护为核心的法规体系。在完善的技术力量和风险应对体系的基础上,还需要对侵害隐私、滥用数据等行为进行规制,因此需要明确在法律层面数据作为生产要素的地位,并对其所有者的权益进行保护。

《理论周刊》:虽然新技术会带来新问题、新挑战,但在这个不创新就落后的时代,包括佛山在内的地方政府如何面对、拥抱新技术,创新社会治理?

文宏:技术进步是人类社会发展的固有特征,我们应当顺应时代潮流,积极拥抱新技术,但同时也应注意做好新技术的风险防范。

一是加强对新技术开发和应用的伦理倡导。新兴技术本身没有善恶之分,而是人在使用新兴技术的过程中为其赋予了价值立场。新兴技术的开发应当遵循基本的伦理准则,对有风险或是不良价值引导进行层层加码,坚持安全性、透明性、公平性的技术开发使用原则。

二是积极利用新技术改善基础民生。新技术凭借其固有的提高效能的特征可以运用到公共服务的供给当中,但我国目前的公共服务供给还呈现着不平衡不充分的发展状态。在服务种类层面,新兴技术可以助推政府提供之前因客观条件限制而提供不了的公共服务;在服务质量层面,新兴技术相较于原先的人工客服更加智能化,能够提高服务满意度;在服务效率层面,新兴技术推动了业务流程的优化,消解了事务处理过程中的壁垒;在服务可及性层面,新兴技术更能提供即时性的服务,为构建“7×24”小时政务服务体系提供了可能。

三是注意规避数字鸿沟的消极影响。“数字鸿沟”是数字时代必然带来的社会问题,其背后是公平和效率的潜在博弈,政府应当在积极推进新兴技术发展的同时也注意其可能带来的不良效应,提高人民群众的数字素质,利用新技术推进公共服务均等化,推进技术发展

与民生保障并驾齐驱。

制图 孔焕玲

政府应当确定人工智能技术发展边界,将人工智能发展圈定在有益于社会发展范围内。

《理论周刊》:人工智能技术的发展固然提高了效率,但有人也担心产生失业率上升的问题。从制度层面来看,如何平衡技术应用和基本就业保障之间的关系呢?

文宏:信息技术的更新换代会带来就业市场一定程度上的洗牌——在带来新的就业机遇的同时也会威胁到传统就业岗位存续。基于我国人口众多的基本国情,完善失业就业创业保障体系是推进经济健康有序发展的重要力量。

首先,完善人工智能技术应用规制体系。人工智能技术是数字时代发展的产物,数字时代发展瞬息万变,人工智能技术的发展也充满不确定性和风险性。因此,政府应当通过法规设立、制度建设等途径确定人工智能技术发展边界,并明确人工智能应用领域和应用场景,将人工智能发展圈定在有益于社会发展范围内。

其次,做好失业就业创业保障体系建设。就业是民生之本、财富之源、稳定之基,人工智能技术的发展所导向的结果之一应当是稳就业、促民生。作为社会保障体系的重要组成部分,需