Смирнова Татьяна

Искусственный интеллект в социальной сфере: перспективы и риски внедрения ИИ в сферу социального обслуживания

На сегодняшний момент генеративный искусственный интеллект стал наиболее обсуждаемой темой относительно развития технологий искусственного интеллекта (ИИ) и киберпространства. Если посмотреть на статистику, согласно данным консалтинговой компании McKinsey, около 53% работников заявляют, что в их компаниях уже используется искусственный интеллект в одной или более функциях[1]. В основном, большую пользу ИИ приносит в компаниях высоких технологий, ритейла, оборонной и аэрокосмической отраслях (по данным аналитиков Capgemini[2]), сейчас список вполне может пополниться дизайнерскими компаниями, редакциями, компаниями музыкальных индустрий и т.д. Возможности развития ИИ высоки и в будущем есть вероятность использования его продуктов деятельности во всех сферах жизни человека, в том числе в той, где казалось бы невозможно справиться без присутствия человека – сфера социального обслуживания населения. Необходимо уточнить, что социальное обслуживание граждан – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам. В свою очередь социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности[3].

Социальная сфера страдает от нехватки кадров – виной тому сложная эмоционально и психологически работа, большая нагрузка на специалиста и постоянная необходимость в повышении своей квалификации[4]. Все эти факторы приводят к профессиональному выгоранию, и соответственно, уходу способных к этой работе людей и возрастанию нагрузки на оставшихся работников. Искусственный интеллект, судя по его успехам в воспроизведении речи, восприятии информации и относительной схожести с человеческим разумом, имеет возможность стать отличным помощником в решении задач, поставленных перед работниками социальных служб, и поспособствовать созданию новых путей развития социальной сферы, однако необходимо выяснить, существуют ли риски в использовании ИИ как для специалистов, так и для людей, пользующихся их услугами.

Во-первых, необходимо посмотреть на то, как искусственный интеллект справляется с оказанием помощи в быту, так как потребность в обеспечении удовлетворения потребностей на дому является одной из самых популярных услуг среди клиентов данной

---

[1] The state of AI in 2023: Generative AI's breakout year // McKinsey
URL: https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-in-2023-generative-ais-breakout-year

[2] Get The Future You Want // Capgemini URL: https://www.capgemini.com

[3] Закон Российской Федерации "Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 № 442-ФЗ // Официальный интернет-портал https://mintrud.gov.ru/docs/laws/112

[4] Анисимова Д.А. Проблемы и перспективы кадровых ресурсов специалистов по социальной работе // Наука, образование и культура. - 2022

специфики. В основном предоставление данных услуг оказывается людям, которым сложно передвигаться и выходить из дома: пожилые, люди ОВЗ. В этом случае есть известное уже решение – технологии умного дома, например, программы SHINESeniors[5], представляющие собой систему датчиков и сенсоров по всему дому, которые также могут быть дооснащены модулями с ИИ для настройки системы под конкретного пользователя. С их помощью человеку не нужно включать свет, открывать двери и окна, датчики также отслеживают аномальное поведение и передают сигнал в ближайшую службу в случае опасности и напоминают о принятии медикаментов. Такая система может помочь не только пожилым и людям с ОВЗ, но и родителям-одиночкам, которые вынуждены оставлять своих детей (в том числе детей-инвалидов) без присмотра на долгое время, а значит, у родителей появляется возможность работать на полный день и заниматься саморазвитием вне дома, что способствует их росту конкурентоспособности на рынке труда.

Нужно уточнить, что вышеперечисленные программы не имеют возможности полноценно осуществлять уход за людьми, однако дают возможность облегчить оказание социально-бытовых услуг. Также, на сегодняшний день идет тенденция обучения самостоятельного ухода за собой людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и ИИ может отлично справляться с целью развития самостоятельности, но в то же время возможность оказать помощь в экстренной ситуации.

Во-вторых, важным пунктом является удовлетворение духовных и социальных потребностей – по статистике Минтруда из общей доли инвалидов только 27% имеют место работы[6]. В данном факторе ИИ преуспел, доказательством этому является его проявление в разных способах социализации человека, например, ИИ может существовать в виде собеседника – чат-ботов и голосовых помощников. Однако в особенно тяжелых случаях, когда человеку необходима психологическая и эмоциональная поддержка, ИИ не способен справиться с данной задачей, поэтому он может помочь найти собеседника – например, приложение Hank[7], предназначенное специально для знакомств людей 55+ для создания дружеских или романтических отношений, при этом каждая анкета тщательно проверяется ИИ ради безопасности каждого пользователя.

Для людей, нуждающихся в уходе, есть комплекс программного обеспечения Birdie[8], заточенного под общение между ухаживающими за нуждающимися в уходе. Для получения образования и трудоустройства Microsoft реализовал комплекс программ «AI for Accessibility[9]», где грантовую поддержку получают проекты по обучению людей с нарушением зрения математике, один из таких проектов, PAINT, помогает инвалидам по зрению ориентироваться в физической и социальной среде с помощью программы дополненной реальности и слепыми техническими тренерами. То есть, ИИ уже сейчас справляется с обучением и социализацией людей в трудной жизненной ситуации.

---

[5] Liming, Bai & Gavino, Alex & Lee, Pius & Jungyoon, Kim & Na, Liu & Pi, and others. (2015). SHINESeniors: Personalized services for active ageing-in-place. 10.1109/ISC2.2015.7366181.
[6] Саломатин Ю.В., Москвина М.В. Вопросы занятости и рынок труда // Бизнес. Общество. Власть. - 2021. - №3(41). - С. 135-155.
[7] Hank URL: https://www.gethank.com/
[8] Birdie URL: https://www.birdie.care/
[9] Microsoft AI URL: https://www.microsoft.com/en-us/ai/ai-for-accessibility-projects

Однако использование ИИ в социальной сфере таит в себе риски и сложности, которые могут пересилить возможные положительные стороны. Во-первых, внедрение ИИ может привести к возникновению феномена «иррациональная рациональность», описанная еще М. Вебером и характеризующаяся в том числе как замена человеческих ресурсов на технологии[10]. В книге «Макдональдизация общества» Дж. Ритцера[11] «иррациональная рациональность» является причиной дегуманизации, так как проявляется в «отчуждении человеческого разума», прекращения социального взаимодействия в традиционной для этого сфере (в случае Ритцера – в принятии пищи, однако по этой же книге данный феномен со временем распространился и на другие сферы общественной жизни – медицина, образование и т.д.).

В случае сферы социального обслуживания населения допустить дегуманизацию – значит потерять главный принцип работы всей системы – гуманизм. Относительно недавно, в период становления постиндустриального общества, возник термин социальный гуманизм, означающий целенаправленность, организованность и результативность государственной политики (общей и частных) в реализации целей человеческого развития (жизнь, здоровье, уровень и продолжительность жизни, психологический комфорт, степень нравственного духовного восхождения, достоинство, гражданские права и свободы человека) для всего населения страны, и основной принцип социального гуманизма – признание равенства человеческого достоинства всех участников общественных отношений.[12] Следовательно, внедрение ИИ в сферу социального обслуживания может привести к утрате необходимых для жизни и развития аспектов и к появлению неравенства людей в удовлетворении даже базовых потребностей, например, в безопасности.

Во-вторых, быстрое развитие ИИ может стать проблемой для разных стейкхолдеров. Для начала, в России социальная сфера сильно связана с государственным сектором, в том числе и на уровне НКО, так как основной доход подобные организации получают от федеральных и региональных грантов. В отличие от бизнеса, государство и НКО не имеют необходимого уровня гибкости во внедрении ИИ в свою работу, а значит, становится труднодоступным видоизменять сферу социального обслуживания населения. В этом же ключе правовая база сферы социального обслуживания также будет опаздывать за развитием ИИ, из-за чего регулировать эффективность и качественность предоставления услуг будет намного сложнее. Следовательно, если в какой-то момент ИИ станет причиной ухудшения ситуации какого-либо клиента (при этом подобное может случиться в материальном, физическом, психологическом и эмоциональном факторах), то законодательных актов, контролирующих данные ситуации, может просто не существовать, а значит клиенты останутся один на один с своими проблемами.

Специалисты социальной сферы также могут пострадать от воздействия ИИ. В случае всеобщего использования цифровых технологий, работники социальной сферы могут оказаться неконкурентоспособными наравне со специалистами из других сфер,

---

[10] П.П. Гайденко, Ю.Н. Давыдов «История и рациональность. Социология Макса Вебера и веберовский ренессанс», М.: Политиздат, 1991

[11] Ритцер, Джордж. Макдональдизация общества 5 /Пер. с англ. А.В. Лазарева; вступ. статья Т.А. Дмитриева. – М.: Издательская и консалтинговая группа «Праксис», 2011. – 592с. – (Серия «Образ общества»).

[12] Орлов И.Б. Социальный гуманизм: теория и общественно-государственная практика: дис. д.и.н., проф., соц. наук: М., 18 с.

например, компания IBM уже приостановила набор новых сотрудников и готовиться заменить около 30% сотрудников на технологии ИИ[13], компания Dropbox планирует сократить штат на 16% набирает специалистов для создания базы на основе искусственного интеллекта[14]. Следовательно, ИИ может создать проблемы для клиента, для специалиста, а также для всей системы законодательства и государства.

Для эффективного использования ИИ в сфере социального обслуживания необходимо разработать решения вышеперечисленных проблем. Во-первых, проблемы дегуманизации можно попробовать решить с помощью отказа от предоставления некоторых услуг через технологии ИИ. Как описано выше, сейчас ИИ не способен именно оказывать помощь непосредственно клиентам, а также полностью заменять собеседника. Для эффективной помощи нуждающимся пока достаточно избавить сотрудников социальной сферы от однотипной работы, которая занимает достаточно много времени и сил, а значит у специалиста нет возможности взаимодействовать с клиентом на необходимом уровне. С данной функцией ИИ справляется уже сегодня, так что внедрение ИИ позволит работникам заниматься главными задачами.

Во-вторых, более масштабный комплекс проблем, связанный со стейкхолдерами, можно попробовать решить с помощью создания единого органа по регулированию внедрения ИИ в разные сферы деятельности. В этот орган будут входить не только государственные деятели, но и специалисты социальной сферы, гражданское общество в виде клиентов и всех заинтересованных, судьи и правоохранительные органы, а также представители программ по развитию и внедрению искусственного интеллекта (в том числе разработчики). Данный орган будет решать уже существующие проблемы коллегиально, а также оценивать новые разработки и создавать условия для их внедрения в разные сферы деятельности, при этом за счет средств, вложенных самими участниками и благотворителями на стороне в бюджет органа, так как в подобной форме финансирование будет зависеть напрямую от работы органа. В этом случае мы получим решение подобных проблем во многих профессиях, а не только в социальном обслуживании, и спровоцируем рост мотивации для разработки новых программ и актуализацию идей внедрения ИИ в деятельность разных сфер.

В завершение можно сказать следующее: результат внедрения ИИ будет зависеть от нашего понимания специфики сферы социального обслуживания. Искусственный интеллект способен как решать вопросы социальной сферы, так и создавать их, он будет эффективным и быстрым помощником в реализации монотонных и однотипных задач, которые не требуют эмоционального и психологического отклика. Существуют риски в использовании ИИ в сфере социального обслуживания, однако их можно избежать с помощью создания всеобщего консилиума и всесторонней поддержки стейкхолдеров в его реализации, а также благодаря урегулированию скорости распространения ИИ в социальной сфере.

---

[13] IBM приостановит наем сотрудников, которых может заменить ИИ // РБК URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/

[14] Dropbox увольняет 16% сотрудников, освобождая места для ИИ-специалистов // Открытие системы URL: https://www.osp.ru/

Список использованных источников

1. The state of AI in 2023: Generative AI's breakout year // McKinsey URL: https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-in-2023-generative-ais-breakout-year (дата обращения: 12.08.2023).
2. Get The Future You Want // Capgemini URL: https://www.capgemini.com/ (дата обращения: 12.08.2023).
3. Закон Российской Федерации "Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" " от 28.12.2013 № 442-ФЗ // Официальный интернет-портал https://mintrud.gov.ru/docs/laws/112 (дата обращения: 12.08.2023).
4. Анисимова Д.А. Проблемы и перспективы кадровых ресурсов специалистов по социальной работе // Наука, образование и культура. – 2022
5. Liming, Bai & Gavino, Alex & Lee, Pius & Jungyoon, Kim & Na, Liu & Pi, Tan & Tan, Hwee-Xian & Buay, Tan & Xiaoping, Toh & Valera, Alvin & Jia, Elina & Wu, Alfred & Fox, Mark. (2015). SHINESeniors: Personalized services for active ageing-in-place. 1-2. 10.1109/ISC2.2015.
6. Hank URL:https://www.gethank.com/ (дата обращения: 14.08.2023).
7. IBM приостановит наем сотрудников, которых может заменить ИИ // РБК URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/ (дата обращения: 15.08.2023).
8. Саломатин Ю.В., Москвина М.В. Вопросы занятости и рынок труда // Бизнес. Общество. Власть. - 2021. - №3(41). - С. 135-155.
9. Microsoft AI URL: https://www.microsoft.com/en-us/ai/ai-for-accessibility-projects (дата обращения: 14.08.2023).
10. П.П. Гайденко, Ю.Н. Давыдов «История и рациональность. Социология Макса Вебера и веберовский ренессанс», М.: Политиздат, 1991
11. Ритцер, Джордж. Макдональдизация общества 5 /Пер. с англ. А.В. Лазарева; вступ. статья Т.А. Дмитриева. – М.: Издательская и консалтинговая группа «Праксис», 2011. – 592с. – (Серия «Образ общества).
12. Орлов И.Б. Социальный гуманизм: теория и общественно-государственная практика: дис. д.и.н., проф., соц. наук: М., 18 с.
13. Birdie URL: https://www.birdie.care/ (дата обращения: 14.08.2023).
14. Dropbox увольняет 16% сотрудников, освобождая места для ИИ-специалистов // Открытие системы URL: https://www.osp.ru/articles/ (дата обращения: 15.08.2023).