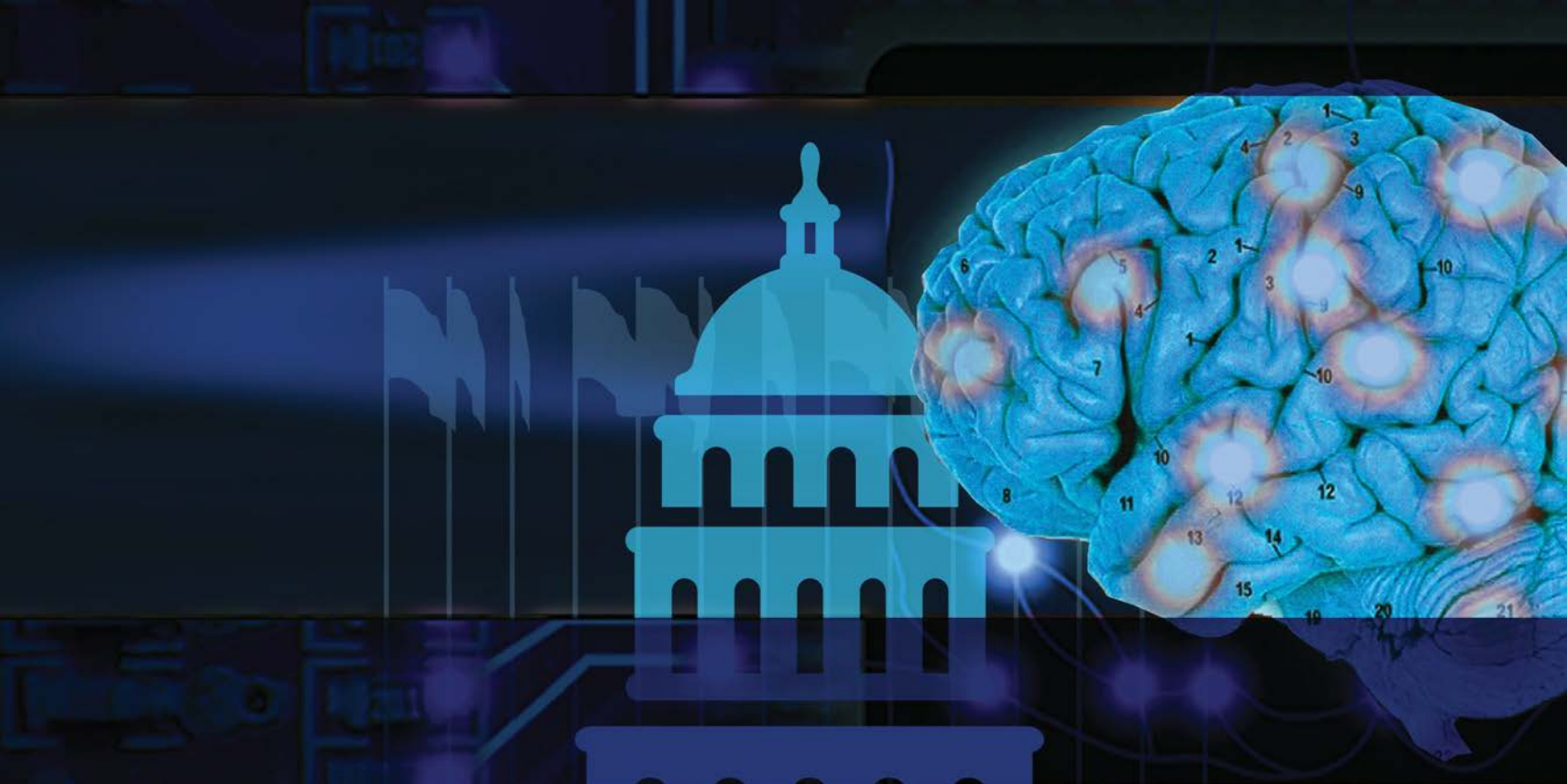




可能完成的使命

政府组织的认知未来

IBM 商业价值研究院

执行报告

政府和 Watson

IBM 政府

当今世界人口越来越众多，环境日益复杂而危险，各级政府的工作也变得越来越具挑战性。IBM 政府团队正在创建可以帮助领导者利用新型业务模式、创新能力及可用数据财富的解决方案，从而构建强大、有效的公共基础设施，确保安全与保障，支持个体需求，促进可持续经济增长，培养更强大的社区。如欲了解有关 IBM 政府产品/服务的更多信息，敬请访问 ibm.com/government。

IBM Watson

Watson 是一种支持人与计算机之间新型合作关系的认知系统，该系统可提高和扩展人类专业知识。如欲了解有关 IBM Watson 的更多信息，敬请访问 ibm.com/Watson。

政府行业的复兴

欢迎来到认知计算的时代，这是一个智能机器可模仿人脑功能，从而解决社会上最棘手的问题的时代。政府行业和其他行业中的早期采用者已开始从这种创新的技术中实现重要的价值，而这种技术对政府行业进行彻底改变的潜力是巨大的。目前，认知系统正在帮助政府部门应对操作系统的复杂问题、改善与民众的互动。我们的研究表明，政府行业领导者已准备好接受这种开创性的技术并对认知能力进行投资，从而改善政府机构在各个职能领域的成效。

执行摘要

现在的技术进步速度比人类历史上任何时候都快。在方兴未艾的新技术市场中，有一种能力，即认知计算，对很多行业甚至是整个社会都将是革命性的。

特别是对于政府行业，这是改变游戏规则的最好时机。多种颠覆性力量正在使全球政府部门的职能和运营变得错综复杂，并带来了巨大的挑战，其中包括不断增长的服务需求、市民对更多互动的预期以及运营风险和复杂性，外加停滞不前的经济增长和资源限制。各级政府部门还必须满足不断增长的弹性和安全性需求。

为了在不断变化的现状中立足，政府行业领导者必须在数据处理方面更为灵活。尽管数字时代为政府行业带来了许多充满洞察力的数据，但政府部门仍在努力挖掘其全部价值。认知计算在开创性领域的进步有助于弥合数据量和数据洞察力之间的差距。

基于认知的系统有助于构建知识，了解自然语言并提供有置信度的响应。这些系统可以快速在海量数据中查找所需信息，识别新的模式和洞察力——这些模式和洞察力与政府部门的信息环境紧密相关。

87%

熟悉**认知计算**的政府官员认为认知计算将会在其组织中扮演**颠覆性**角色。

83%

熟悉**认知计算**的政府官员认为认知计算将对**组织的未来**起到**至关重要**的作用。

100%

熟悉**认知计算**的政府官员有意**对认知能力进行投资**。

我们的研究表明，认知解决方案已帮助不同行业的组织实现巨大的价值。这是在“您的认知计算未来”报告发表后，基于 2015 年初期针对特定行业进行认知计算系列研究所得出的最新成果。该研究针对来自世界各地的近 100 名政府高管进行了调研。（关于该研究的更多信息，请参见本报告末尾的“研究方案和方法论”部分。）

本报告中，我们对当前和未来的各个政府职能领域的应用进行了审核并对那些寻求认知之旅的机构提出了建议。我们还提供政府行业领导者的一些见解，这些领导者了解认知能力如何帮助扩展当前的创新和发展边界。这些领导者认识到实现政府改革的可能性，而且他们已准备好利用认知能力。

克服行业阻力

世界各地的政府都面临着空前的颠覆。从不断增长的服务需求到持续的预算压力外加停滞不前的经济增长，政府行业领导者受到各种挑战和威胁的连番轰炸。我们已经识别出多种正在影响和重塑各级政府部门职能和运营的颠覆性力量：需求和预期加大；复杂性加大；以及财政和资源限制。

需求和预期增长

人口的不断增长和老龄化增加了对服务的需求。联合国数据显示，到 2015 年年中，世界人口达到 73 亿，到 2050 年预计将增长 32% 以上。¹ 另外，全球平均预期寿命和老年抚养比率（受抚养人口与工作年龄段人口比率的影响）预计将在 2050 年增长 10 个百分点 - 这给全球的政府行业带来了更大的预算和资源压力。^{2,3}

随着服务需求的增长，客户对通过多个渠道获得经提高和改善的服务的预期也随之增加。不断上升的预期要求政府部门跨多个渠道提供便利、优质、透明、及时和个性化的服务。在接受本次 IBM 商业价值研究院（IBV）调研的政府行业领导者中，59% 的人认为在接下来的三年里，客户将需要更个性化的体验。然而，另一项 IBV 调研显示，63% 的政府部门没有整合的数字战略，尚未做好应对这些挑战的准备。⁴

认知计算是什么？

认知计算是一种新的计算模式。各种认知计算解决方案均可提供各种能力，包括：

- 从各种结构化和非结构化信息中学习和构建知识
- 理解自然语言并更自然地与人类互动
- 捕获优秀员工的专业知识并通过分享促进其他员工专业知识的增长
- 提高专业人士的认知过程，从而改善决策
- 提升组织内的决策质量和一致性

满足不断增长的需求和预期对公共资源和服务带来了更大的压力、需求和预期，需要政府部门以更智慧、高效的方式运营。

复杂性增加

日益增长的地缘政治不稳定性和非对称威胁加大了运营的风险和复杂性。2006 年至 2014 年间，发生了 90,000 多起恐怖袭击，造成 130,000 多人丧生。⁵ 仅在 2014 年发生的全球恐怖分子袭击就造成了 32,272 人死亡 - 比 2013 年增加了 81%。⁶ 此外，因冲突和全球变暖影响引起的移民浪潮也对世界各地的政府带来了极大挑战，而且也未见任何缓解的迹象。仅德国就将 2015 年新增难民的预测提高到了 800,000 人 - 这是原预测值 300,000 的两倍还多。⁷

运营和职能的复杂性不仅存在于物质世界中。数据的大爆炸为政府部门带来了新的机遇和挑战。大数据为政府向市民和企业提供定制化的针对性服务、作出明智决策、推动创新带来了新的机会。但是，对 IT 的依赖增强和在网络空间中运营的需要，又使得社会和政府行业面临新的弱点。政府机构沦为全球 20% 以上网络攻击的受害者。⁸

应对这些复杂的运营和信息环境对现有决策能力提出了挑战，并增加了对提高创新能力以推动运营改进的需求。

财政和资源限制

经济停滞及相应的紧缩措施持续给政府预算带来财政压力。2007 年至 2008 年，政府收入占国内生产总值（GDP）的百分比呈下降趋势，但在 2009 至 2013 年间略有反弹。⁹ 然而，尽管政府收入在 GDP 的占比增加了，但 GDP 增长却在下降。2014 年，GDP 增长继续停滞不前，且预计到 2020 年，增长都不超过 4%。¹⁰

收入持续下降的同时，许多政府不得不通过债券融资来解决预算缺口。因此，从 2007 年第四季度到 2014 年第二季度，全球政府债务增长超过 75%。¹¹ 对于面临这些挑战的政府而言，减少欺诈和最大化税收征管变成了重点工作之一。例如，希腊的领导者认为逃税是一项全社会的普遍现象，每年逃税金额达 300 亿欧元之多 - 对面临经济如此不景气的政府而言可是一个不小的数目。¹²

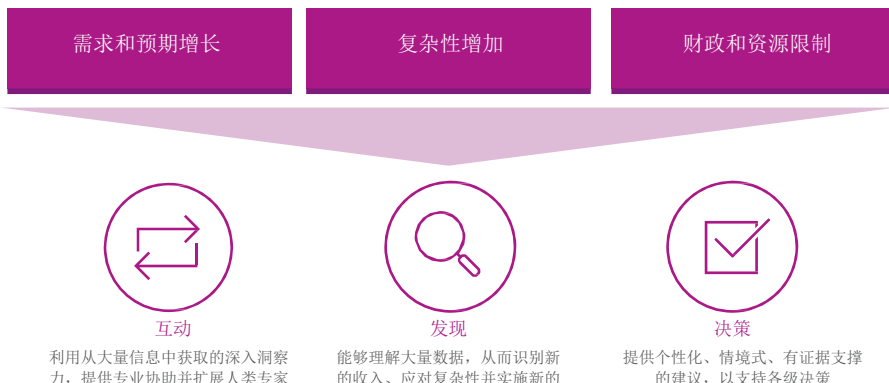
预算不是政府预计出现赤字的唯一领域。技术资源的短缺和招聘过程中的困难进一步加剧了全球政府的挑战。在我们的 2013 年全球最高管理层调研中，受访的政府领导者认为技术资源是影响其部门未来三至五年发展的三大外部要素之一。¹³ 然而，许多政府部门难以寻找和保留具备必要才能和技艺的人员。¹⁴

从颠覆到专营

很明显政府的运营环境非常混乱。虽然带给政府行业挑战的各种力量在本质上是不同的，但我们仍可识别其中与市民互动和协作、运营和服务创新、决策和成效有关的关键主题。

图 1

为应对一系列颠覆性力量，政府需要强大的互动、发现和决策能力



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38847

