

人工智慧於公務運作中的利與弊（下）

駐休士頓辦事處教育組

Larry Temple 是德州勞動委員會（Texas Workforce Commission）為因應龐大的失業申請案件而於 2020 年 3 月啟用的聊天機器人。其名來自該機構的前任主管，主要被用來協助德州民眾申請失業救濟金，並回覆待業中用戶所提出的相關問題。透過人工智慧語言設定，Larry 能從預設答案中篩選出符合民眾詢問的解答方案，截至 2023 年 3 月 Larry2.0 啟用前，已回答了超過 2,100 萬個問題，而它僅只是政府機構運用人工智慧協助處理公務的其中一個例子。

近年來，德州政府在人工智慧應用的技術上有所突破，卻也引起外界對於其造成之偏見、隱私外洩或技術失控等各種意外的擔憂。德州訊息資源部門於 2020 年啟動「AI 卓越中心」（AI Center for Excellence），協助州政府機構更廣泛地運用人工智慧技術。根據該部門 2022 年的報告，已有超過三分之一的德州政府機構將人工智慧實際運用於辦公作業中，除了勞動委員會的 Larry 外，許多機構都利用人工智慧進行翻譯工作或將語音轉換為文字訊息、追蹤預算開支和發票，甚至用於增強網路安全和詐欺偵測。

為因應目前趨勢，德州議會承諾要更積極地監控政府如何使用人工智慧。該州南州市共和黨眾議員 Giovanni Capriglione 在 2023 年起草了一項旨在幫助州政府能更加妥善運用人工智慧技術的法案（House Bill 2060）；同年 6 月，法案由德州州長 Greg Abbott 簽署通過，內容包括建立人工智慧諮詢委員會，以研究與盤點州政府機構如何運用人工智慧，並評估是否有制定人工智慧道德準則之必要，該委員會將由 1 名州眾議員、1 名州參議員、1 名執行董事，以及 4 名由州長任命之在人工智慧倫理、法規等方面具備專業知識的成員所組成。此外，法案也要求所有州政府機構須在 2024 年 7 月前向人工智慧諮詢委員會提供其所使用之人工智慧技術是否符合德州州法設立的安全要求之相關資訊。

Capriglione 表示：「這將徹底改變政府運作的方式。我們希望政府機關能夠發揮創意，找出更多超越聊天機器人的人工智慧應用案例，

但也必須為此設定一些規則，避免劣質的數據阻礙政府系統正常運作」。

撰稿人/譯稿人：賴晏如

資料來源：<https://www.texastribune.org/2024/01/02/texas-government-artificial-intelligence/>

