

آیا واقعا هوش مصنوعی منجر به بهبود مدیریت دانش می‌شود؟



دانا
گروه مشاوره
مدیریت دانش



خبرنامه مدیریت دانش

شماره ۹۸

شهریورماه ۱۴۰۳

در این خبرنامه :

- نگاهی به تأثیرات هوش مصنوعی در بهبود مدیریت دانش
- حکایت
- دانستنی‌های کوتاه و جالب
- بسته دانشی

از هر دست بدهی از همان دست

نیز دریافت می‌کنی:

آیا واقعا هوش مصنوعی منجر به بهبود مدیریت دانش می‌شود؟ بسیاری از سازمان‌ها برای به دست آوردن دانش تلاش می‌کنند، اما هوش مصنوعی می‌تواند تلاش‌های آن‌ها را هدفمندتر کند. برای دهه‌ها، تیم‌های مدیریت دانش محتوای طولانی را پذیرفتند و مقالات را در معرض فرآیندهای طولانی ویرایش می‌کردند و مورد تأیید قرار می‌دادند. با این حال، این رویکرد برای هماهنگی با نیازهای شرکت‌های مدرن بسیار کند شده است. برای بهبود سرعت جذب، به‌روزرسانی و به اشتراک‌گذاری دانش توسط سازمان‌ها، بسیاری از تیم‌های مدیریت دانش شروع به پیاده‌سازی هوش مصنوعی کرده‌اند. با هوش مصنوعی، تیم‌های مدیریت دانش می‌توانند فرآیندهای ذخیره‌سازی و نگهداری دانش را خودکار کنند.

برای مطالعه‌ی مقالات تخصصی مدیریت دانش به پایگاه دانش مراجعه فرمایید.

هوش مصنوعی چیست؟

هوش مصنوعی مجموعه‌ای از مدل‌های پیشرفته یادگیری ماشینی است که برای یادگیری از مقادیر انبوه داده استفاده می‌کند. توسعه‌دهندگان این مدل‌ها را بر اساس تریلیون‌ها پارامتر - تکه‌هایی از اطلاعات کتاب‌ها، مقالات و وبسایت‌ها - برای ایجاد مدل‌های زبان بزرگ (LLM) آموزش می‌دهند. ابزارهای مولد هوش مصنوعی مانند ChatGPT و Google Bard را تقویت می‌کند و می‌تواند متن، محتوای صوتی و تصویری با کیفیت بالا را از درخواست‌های زبان طبیعی تولید کند.

۴ روش هوش مصنوعی برای بهبود مدیریت دانش

هوش مصنوعی به دانشکاران کمک می‌کند تا اطلاعات را ایجاد، پیدا و مدیریت کنند. در ادامه به ۴ روش هوش مصنوعی برای بهبود مدیریت دانش اشاره شده است.

(۱) - مقاله می‌نویسد

سازمان‌ها اغلب فرصت‌هایی را برای به دست آوردن دانش از دست می‌دهند، زیرا کارکنان همیشه زمانی برای نوشتن مقاله برای پایگاه دانش خود ندارند. با این حال، ابزارهای مولد هوش مصنوعی می‌توانند فرآیند نوشتن را تسریع بخشند، زیرا می‌توانند بخش‌هایی از اطلاعات موجود را به مقاله‌های کامل تبدیل کنند.

مرد فقیری بود که همسرش کره می‌ساخت و او آن را به یکی از بقالی‌های شهر می‌فروخت. آن زن کره‌ها را به صورت دایره‌های یک کیلویی می‌ساخت. مرد آن را به یکی از بقالی‌های شهر می‌فروخت و در مقابل، مایحتاج خانه را می‌خرید.

روزی مرد بقال به اندازه کره‌ها شک کرد و تصمیم گرفت آنها را وزن کند. هنگامی که آنها را وزن کرد، اندازه هر کره ۹۰۰ گرم بود. او از مرد فقیر عصبانی شد و روز بعد به مرد فقیر گفت: دیگر از تو کره نمی‌خرم، تو کره را به عنوان یک کیلو به من می‌فروختی در حالی که وزن آن ۹۰۰ گرم است.

مرد فقیر ناراحت شد و سرش را پایین انداخت و گفت: ما وزنه ترازو نداریم و یک کیلو شکر از شما خریدیم و آن یک کیلو شکر را به عنوان وزنه قرار می‌دادیم.

<https://roozaneh.net>



تفاوت بین آی کیو و ای کیو چیست؟

این که بخواهیم پیشرفت کنیم، یک میل طبیعی برای همه انسان ها است اما برای ارتقای خودمان اول باید محدودیت ها و پتانسیل های خود را بشناسیم. سال های زیادی است که هوش در انسان جزء مهم ترین فاکتور در زندگی محسوب می شود اما آیا همه چیز آی کیو است؟

در اوایل قرن ۲۰، مفهوم رسمی از اندازه گیری ابداع شد، به نام آی کیو. اگر چه در سال های قبل یک تئوری جدید دیگر نیز مطرح شد که روی ای کیوی افراد تمرکز می کرد. بحث های زیادی در مورد رابطه، شباهت ها، تفاوت ها و قدرت آی کیو و ای کیو انجام شد.

تعریف آی کیو یا بهره هوشی

اولین تست های مربوط به آی کیو در چند دهه اول قرن بیستم آغاز شد و نمره ها بر اساس استاندارد های مختلف تعیین شدند که برای ارزیابی هوش انسان بود. یک چیز منحصر به فرد در مورد تست های آی کیو، استاندارد سازی نمره بر اساس سن و عملکرد افراد بود. در نهایت باور بر این بود که آی کیو هوش انسان را اندازه می گیرد و تولید در طول زندگی تغییر کند. ضریب هوشی، نمره ای است که از یک آزمون استاندارد و مشخص هوشی کسب می شود و با تقسیم سن عقلی هر فرد بر سن تقویمی او و سپس ضرب کردن این مقدار در عدد ۱۰۰، حساب می شود. پس فردی با سن عقلی ۱۵ و سن تقویمی ۱۰، ضریب هوشی ۱۵۰ را خواهد داشت.

از آن جایی که این اندازه گیری ها درست به نظر می رسید، به همین دلیل تست های مربوط به آی کیو مورد اعتماد افراد بود و رواج زیادی پیدا کرد.

تعریف ای کیو یا هوش هیجانی

از آن جا که بسیاری از افراد هنوز معنی دقیق ای کیو را متوجه نشده اند، در نتیجه تفاوت آن را نمی دانند. ای کیو به معنای اندازه گیری سطح یادگیری و اطلاعات عاطفی فرد است. هوش هیجانی نشان دهنده میزان قدرت فرد در فهمیدن احساسات خودش و احساسات دیگران، تفاوت قائل شدن بین آن ها با استفاده از اطلاعات برای راهنمایی کردن فعالیت ها و رفتارها است. هوش عاطفی به شدت برای بشر مهم است زیرا ما انسان های عاطفی و هیجانی هستیم.

به عنوان مثال، پس از اینکه یک تکنسین پشتیبانی فناوری اطلاعات یک مشکل را حل کرد، هوش مصنوعی می تواند به طور خودکار یک مقاله پایگاه دانش از یادداشت های تکنسین ایجاد کند. این اتوماسیون به کارمندی مانند خدمات مشتری و نمایندگی های پشتیبانی اجازه می دهد تا پایگاه دانش سازمان خود را در حالی که تماس های مشتری را دریافت می کنند و مشکلات را حل و فصل می کنند، ایجاد کنند. این فرآیند منجر به ایجاد پایگاه های دانش کامل تر می شود که به مشتریان و نمایندگان کمک می کند مشکلات را با سرعت بیشتری در آینده حل کنند.

۲- جستجو را بهبود می بخشد

یک پایگاه دانش باید یک عملکرد جستجوی بصری ارائه دهد تا کاربران بتوانند به راحتی پاسخ سوالات خود را بیابند. قابلیت های پیشرفته پردازش زبان طبیعی در یک ربات چت با هوش مصنوعی می تواند هدف جستجوگر را برای پاسخ درست به طور مؤثرتری نسبت به نسل های قبلی چت ربات های هوش مصنوعی مطابقت دهد.

چت بات های قدیمی تر و توابع جستجو برای بازگرداندن نتایج دقیق به دستورها بسیار خاصی نیاز داشتند. برخلاف پیشینیان خود، «LLM» ها برای هوش مصنوعی می توانند سؤالات نوشته شده را به روش های مختلف درک کنند و زبان محاوره ای و غلط املائی به ندرت آن ها را تحت تأثیر قرار می دهد.

علاوه بر این، ابزارهای مولد هوش مصنوعی می توانند پاسخ ها را از بخش ها، پاراگراف ها و جملات خاص در مقاله های طولانی بیرون بکشند و آن ها را به سبک مکالمه به کاربران ارائه دهند. هوش مصنوعی به طور کلی می تواند به سازمان ها در جذب و به اشتراک گذاری دانش کمک کند.

۳- شکاف ها و موارد تکراری دانش را شناسایی می کند

حتی پایگاه های دانش بزرگ و جامع می توانند پاسخی برای سؤالات مهم نداشته باشند. توانایی هوش مصنوعی برای تجزیه و تحلیل سریع حجم زیادی از اطلاعات می تواند به سازمان ها کمک کند تا این شکاف ها را شناسایی کنند، بنابراین کارشناسان موضوعی (SMEs) می توانند آن ها را برطرف کنند.

به عنوان مثال، چندین مشتری ممکن است در پورتال سلف سرویس ارائه دهنده خدمات مشتریان خود را جستجو کنند تا نحوه حل یک مشکل خاص را بیاموزند. ابزار هوش مصنوعی، می تواند به سرعت تمام مقالات دانش شرکت ها را برای این پاسخ تجزیه و تحلیل کند. اگر نتواند مطابقت را پیدا کند، می تواند موضوع را علامت گذاری کند و به مناسب ترین SME هشدار دهد.

هوش مصنوعی همچنین می تواند به سازمان ها در شناسایی مقالات تکراری کمک کند. مقالات تکراری که به موضوع یا مشکل مشابهی می پردازند در یک پایگاه دانش می توانند کاربران را گیج کنند، زیرا آن ها نمی دانند کدام نسخه حاوی به روزترین اطلاعات است. هوش مصنوعی می تواند مقالاتی را تجزیه و تحلیل کند و مواردی را که یک موضوع را پوشش می دهند شناسایی کند، حتی اگر موارد تکراری، از جمله بندی و قالب بندی متفاوتی استفاده کنند.

۴- فرآیندها را خودکار می کند

سازمان ها معمولاً تیم هایی دارند که مقالات دانش را قبل از انتشار به صورت دستی بررسی می کنند تا مقالات دانش را از لحاظ محتوایی صحت سنجی کنند. همچنین هوش مصنوعی می تواند این فرآیند را خودکار و سرعت ببخشد. [ابزار هوش مصنوعی] به جای اینکه یک شخص را چک کند، خود از یک فرمان مهندسی شده استفاده می کند که هر چیزی که دارای ساختار باشد را نگاه می کند. مقالاتی که از بررسی خودکار عبور می کنند می توانند از فرآیند بررسی دستی صرف نظر کنند که به سازمان ها کمک می کند دانش را سریع تر در دسترس قرار دهند.



مقایسه آی کیو و ای کیو

محققان به طور خلاصه بیان کردند که ای کیو تمام تعاملات را شکل می دهد که شامل پروسه یادگیری نیز است بنابراین روی آی کیو و مهارت ذهنی تاثیرگذار است. اگر چه بعضی دیگر اظهار داشتند که ای کیو تاثیر محدودی روی موفقیت کلی افراد در زندگی دارد.

آی کیو بالا نیز ممکن است از لحاظ شغلی شما را به جای مناسبی برساند اما ای کیو بالا تعیین می کند شما در قسمت های مختلف زندگی در چه جایگاهی ایستاده اید.

<https://namnak.com>



آیا میدانید؟

پروتئین انرژی بخش است.

پروتئین ها معمولا در یک جا جمع نمی شوند و به این معنا که می توانید آن ها را در میوه ها، سبزیجات، غلات و گوشت پیدا کنید. اگر بخواهیم به سادگی موضوع انرژی بخش بودن پروتئین ها را توضیح دهیم، می توانیم این گونه بگوییم که پروتئین ها در درون خود یک حافظه دارند. این حافظه می تواند در زمان هایی که ما دچار کمبود انرژی هستیم، انرژی ما را تامین کند و به این معنا که با مصرف پروتئین می توانید انرژی و توان خود را تا مدت زمان زیادی تضمین کنید، پس نباید این ماده با ارزش را نادیده بگیرید.

<https://namnak.com>

آیا توهم هوش مصنوعی یک نگرانی در مدیریت دانش است؟

پس از راه اندازی عمومی «ChatGPT» در سال ۲۰۲۲، کاربران متوجه شدند که این ابزار بعضا به سوالات پاسخ های نادرستی می دهد که به عنوان توهمات هوش مصنوعی نیز شناخته می شود. این پاسخ ها می توانند معتبر به نظر برسند و شامل جزئیات زیادی باشند، اما هنوز هیچ مبنای واقعی برای حمایت از آن ها ندارند.

توهم هوش مصنوعی، باید هر کسی را که قصد استفاده از هوش مصنوعی را دارد نگران کند، اما این مشکل اغلب زمانی رخ می دهد که کاربران از این ابزار درخواست می کنند تا در مورد دانش عمومی بنویسد. به عنوان مثال، یک بازاریاب برای یک شرکت غذایی که از هوش مصنوعی برای نوشتن پست های وبلاگ در مورد موضوعات تغذیه ای گسترده استفاده می کند، می تواند انتظار داشته باشد که با توهم مواجه شود زیرا وبسایت هایی که «LLM» ها اطلاعات دریافت می کنند ممکن است حاوی اطلاعات متناقض یا قدیمی در مورد موضوعات پیرامون باشد. با این حال، هوش مصنوعی در مدیریت دانش، سازمان ها را ملزم می کند که ابزارها را بر اساس دانش داخلی خود آموزش دهند که خطر توهم هوش مصنوعی را کاهش می دهد.

زمانی که شما در مورد انجام مدیریت دانش داخلی صحبت می کنید، از یک مدل از پیش آموزش دیده روی مجموعه وسیعی از اطلاعات استفاده می کنید، آن آموزش را با داده های خود تنظیم می کنید. اگر دچار توهم شوید، احتمالاً به این دلیل است که شما دانش قدیمی دارید. سازمان ها با دانش ناقص و قدیمی، می توانند انتظار داشته باشند که توهمات هوش مصنوعی را استفاده کنند تا زمانی که محتوای خود را به روز کنند.

منبع: <https://www.techtarget.com>

از سری بسته های دانشی (مستندسازی تجربیات) جناب آقای مهندس اردشیر غزنوی

عنوان: لزوم آشنایی کامل با صنعت پتروشیمی در راستای تحقق اهداف حسابرسی در این صنعت (نسخه ۲)

ماموریت واحد حسابرسی داخلی، ارایه خدمات اطمینان دهی و مشاوره ای مستقل و بی طرفانه، به منظور ارزش افزایی و بهبود عملیات شرکت می باشد. حسابرسی داخلی با ایجاد رویکردی منظم و روش مند به شرکت کمک می کند که برای دستیابی به اهداف خود، اثربخشی فرآیندهای راهبری، مدیریت ریسک و کنترل را ارزیابی نموده و بهبود بخشد. دامنه عملیات واحد حسابرسی داخلی باید به نحوی تعیین شود که شبکه فرآیندهای راهبری، مدیریت ریسک و کنترل که توسط مدیریت شرکت طراحی و ارایه شده است، در موارد زیر اطمینان فراهم آورد:

- ۱- ریسک ها به نحو مناسب شناسایی و مدیریت می شوند،
- ۲- در مواقع لزوم، تعامل با گروه های مختلف راهبری شرکت به نحو مناسب وجود دارد،
- ۳- اطلاعات مالی، مدیریتی و عملیاتی با اهمیت شرکت، درست، قابل اعتماد و به موقع می باشد،
- ۴- فعالیت های کارکنان مطابق با خط مشی ها، استانداردها، رویه ها، قوانین و مقررات می باشد،
- ۵- تحصیل منابع به صرفه بوده، از منابع کارا و اثربخش استفاده می شود و منابع به نحو مناسب حفاظت می شود،
- ۶- برنامه ها، طرح ها و اهداف شرکت قابل تحقق است
- ۷- کیفیت و بهبود مستمر در فرآیندهای کنترلی شرکت ترویج می شود،
- ۸- موضوعات قانونی و حقوقی با اهمیت موثر بر شرکت، به نحو مناسب شناسایی و مورد توجه قرار می گیرند.



امام صادق علیه السلام:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى لَمْ يَخْلُقْ خَلْقَهُ عَبَثًا وَ لَمْ يَتْرُكْهُمْ سُدَى بَلْ خَلَقَهُمْ لِأَظْهَارِ قُدْرَتِهِ وَ لِيَكْلَفَهُمْ طَاعَتَهُ فَيَسْتَوْجِبُوا بِذَلِكَ رِضْوَانَهُ وَ مَا خَلَقَهُمْ لِيَجْلِبَ مِنْهُمْ مَنَفَعَةٌ وَ لَا لِيُدْفَعَ بِهِمْ مَضْرَبَةٌ بَلْ خَلَقَهُمْ لِيَنْفَعَهُمْ وَ يُوَصِّلَهُمْ إِلَى نَعِيمٍ؛

خداوند تبارک و تعالی آفریدگانش را بیهوده نیافریده و آنها را رها نکرده است. بلکه آنها را برای آشکار ساختن تواناییش آفریده و به فرمانبردارش مکلف شان نموده است تا با آن، خشنودی خود را نصیب آنان کند. نیز آنها را نیافریده تا از آنها سودی ببرد و نه ضرری را برطرف سازد، بلکه آنها را آفریده تا سودی به آنان برساند و به نعمت برساندشان.

[نورالثقلین، ج ۳، ص ۵۶۶، ح ۱۶۶]

<https://hadith.net/post>

هیئت مدیره در چارچوب مسئولیت‌های واحد حسابرسی داخلی، به آن اختیار می‌دهد که:

- ۱- امکان دسترسی نامحدود به کلیه اسناد و مدارک، دارایی‌ها، کارکنان و مشاهده فرآیندهای شرکت و شرکت‌های فرعی داشته باشد،
- ۲- به کمیته حسابرسی دسترسی داشته باشد،
- ۳- منابع مالی و انسانی مورد نیاز را جذب کرده و موضوعات، دامنه‌ی عملیات و روش‌های دستیابی به اهداف حسابرسی داخلی را تعیین و اجرا نماید،
- ۴- خدمات خاص مورد نیاز برای ایفای مسئولیت‌ها و آموزش کارکنان حسابرسی خود را حسب نیاز از داخل یا خارج از شرکت کسب نماید.

توضیحات تجربه

لزوم آشنایی حسابرسان صنعت پتروشیمی با شرایط و خصوصیات این صنعت پتروشیمی به دلیل ویژگی‌های خاص آن و به دلیل هدر رفت‌های پنهانی که در آن وجود دارد جزء صنایع سخت در حیطه حسابرسی بشمار می‌رود و نیازمند کسب تجربه و آشنایی با پیچیدگی‌های صنعت می‌باشد. سازمان حسابرسی در اولین بررسی‌های خود از شرکت ملی صنایع پتروشیمی در سال‌های ۱۳۷۲ و ۱۳۷۳ به دلیل عدم شناخت کافی از این صنعت و خصوصیات آن، به برخی از شرکت‌های زیرمجموعه شرکت ملی صنایع پتروشیمی، گزارش عدم اظهار نظر ارائه کرد. در حالیکه وقتی یک شرکت از سازمان حسابرسی گزارشی مبنی بر عدم اظهار نظر دریافت می‌کند یعنی صورت‌های مالی آن شرکت به قدری مبهم است که حسابرس قادر به رسیدگی و اظهار نظر نمی‌باشد. از این رو در فرآیند جذب و استخدام حسابرسان، هر فرد می‌بایست برای ورود به حیطه حسابرسی یک دوره آموزشی آشنایی با صنایع و واحدهای پتروشیمی را می‌گذراند تا با جزئیات کارخانجات پتروشیمی، محصولات و خط تولید آن آشنا شود. به طور کلی عملیات حسابرسی بر اساس اصول و استانداردهایی صورت می‌گیرد اما از آنجایی که صنعت پتروشیمی دارای پیچیدگی‌های خاص خود است، افراد برای تصدی پست حسابرسی در این صنعت می‌بایست حتما با خصوصیات خاص آن آشنا شوند بطور مثال کلمه salvage در صنعت پتروشیمی دارای بار معنایی زیادی است که مفهوم آن را خیرگان این صنعت، بیشتر و بهتر درک می‌کنند. در شرکت بازارگاد، زمانی که حسابرسان سازمان حسابرسی در حال تدوین پیش‌نویس گزارش خود بودند با توجه به اینکه خوراک اصلی این کارخانه نمک بود و نمک آن از حوضچه‌های نمک پتروشیمی بندر امام تامین می‌شد، به یکباره با کسری مواد اولیه (یعنی همان نمک) در بررسی‌ها مواجه شدیم. با توجه به اینکه کسری نمک بسیار بالا بود چنین چیزی قابل توجیه به نظر نمی‌آمد. واحد مشابه دیگری نیز در شیراز به نام واحد کلر آلکالی وجود داشت که به تازگی به عنوان طرح توسعه کارخانه آبادان راه‌اندازی شده بود و محصولات مشابهی را تولید می‌کرد. در واقع سوء تفاهم از آنجایی نشات می‌گرفت که میزان هدر رفت نمک در کارخانه شیراز تقریباً نصف این میزان در کارخانه آبادان بود و لذا حسابرسان سازمان حسابرسی قیمت تمام شده محصولات تولیدی واحد آبادان را نمی‌پذیرفتند. با توجه به قدیمی بودن تجهیزات نصب شده در واحد آبادان شرکت بازارگاد، مقدار زیادی از نمک‌ها در حین فرآیند تولید از بین می‌رفت بطور مثال سل‌های تجزیه الکتریکی در واحد شیراز از تیتانیوم ساخته شده بود در حالیکه جنس آنها در کارخانه آبادان سیمانی بوده و به دلیل قدمت زیاد آنها بسیاری از آب نمک مصرفی از درزها و ترک‌های آن هدر می‌رفت.

شواهد اثر بخش بودن تجربه

اقناع حسابرسان سازمان حسابرسی کل کشور بررسی این موارد و توضیح آن برای کارشناسان سازمان حسابرسی باعث شد دلیل تفاوت این واحد با واحد شیراز توجیه پذیر گشته و قیمت تمام شده محصولات شرکت شیمیایی بازارگاد مورد پذیرش قرار گیرد. در فرآیند حسابرسی واحدهای پتروشیمی به دلیل عملیاتی بودن فرآیند و شرایط فنی و تخصصی حاکم بر آن، حسابرسان این صنعت می‌بایست بطور عینی و از نزدیک با فرآیند مورد نظر درگیر شوند و کل فرآیند را از خوراک ورودی تا محصول نهایی پیگیری کنند تا بتوان تعارضات و مشکلات موجود در گزارشات مالی را تا حد امکان کاهش داده و دلایل عملی توجیه‌پذیر برای آنها ارائه نمود.