

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

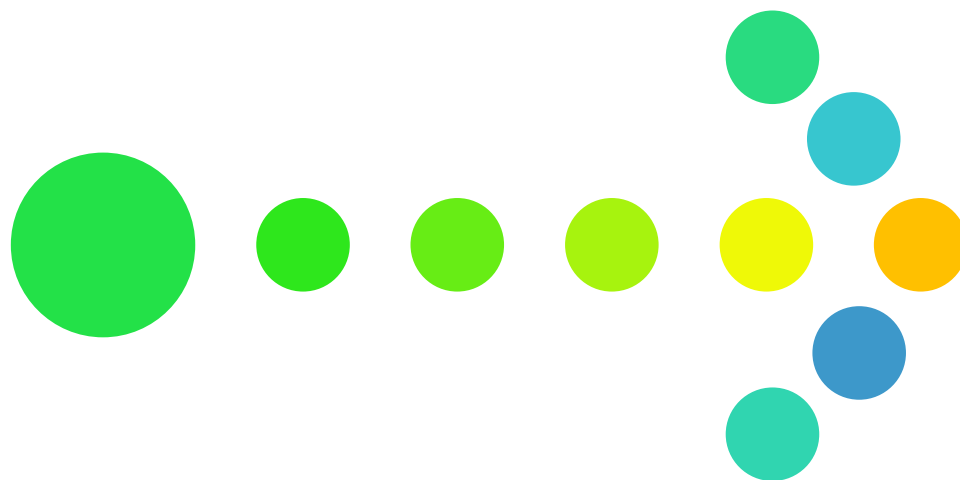
روابط عمومی هوش مصنوعی

کنش‌گری روابط عمومی مبتنی بر هوش محاسباتی،
یادگیرنده، منطق فازی و منعطف نسبت به نظام
احتمالات

پانزدهمین همایش روابط عمومی الکترونیک

۲۴ بهمن ۱۴۰۱

سعید رضا عاملی



تعادل بین هوش طبیعی و هوش مصنوعی

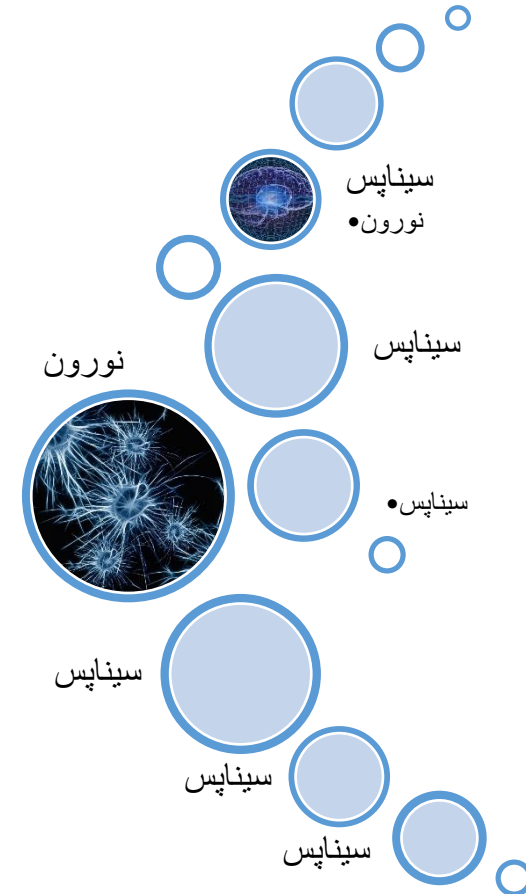


مسئله اصلی و سؤال محوری
این است که در جهان جدید و
دوره انفجار ارتباطات، روابط
عمومی‌ها چه مقدار باید
مصنوعی و چه مقدار طبیعی
باشند؟

100 برابر نورون‌های مغز، سیناپس‌های وظیفه‌گرا وجود دارند

مغز انسان شامل ۲۰ میلیارد نرون است که از طریق تقریباً ۲۰۰ تریلیون سیناپس به هم متصل هستند.

در سال ۲۰۱۰، ابررایانه بلوژن، دارای ۱۴۷۴۵۶ پردازنده موازی بود که هر یک از آنها حدود ۱ گیگابایت حافظه کاری داشت و این امکان را فراهم می‌کرد تا حدود ۴.۵ درصد از مغز انسان را شبیه‌سازی نماید (وبگاه کامپیوتر واخه، ۲۰۱۱).



خوانش و دانش،

مراجعه به حافظه،

برقرار کردن ارتباط
بین امور متجانس و
غیر متجانس

هوش یکی از مهم‌ترین
توانایی‌های ذهنی
انسان است که در بر
دارنده قابلیت‌های
متنوعی همچون

مسئله شناسی،
حل مسئله،

یادگیری و یاددهی،
اندیشه ورزی و
عقلانیت

برنامه ریزی،
خلاقیت و نوآوری،

هوش انسانی که در ماشین بازسازی می‌شود، نظم پذیر و
نظام‌آفرین است

تعریف کلاسیک هوش مصنوعی به سال ۱۹۵۵
بازمی‌گردد، زمانی که جان مک کارتی و همکارانش
هوش مصنوعی را «رفتار ماشین به گونه‌ای که اگر
انسان چنین رفتاری داشته باشد، هوشمند نامیده
می‌شود» تعریف کردند

تعاریف هوش مصنوعی

تعاریف متعددی از مفهوم هوش مصنوعی وجود دارد. راسل و نورویگ (۱۹۹۵): (۵)، یک طبقه بندی چهارگانه را معرفی می کند

«الف. سیستم‌هایی که

شبیه انسان فکر می-
کنند،

ب. سیستم‌هایی که

شبیه انسان عمل می-
کنند،

ج. سیستم‌هایی که به-

طور منطقی فکر می-
کنند

د. سیستم‌هایی که به-

طور منطقی عمل می-
کنند»،

می توان دسته‌ای دیگر از تعاریف که شامل «سیستم‌هایی که به طور منطقی فکر و عمل می-کنند» را به طبقه بندی مذکور افزود.

پایه گذار هوش مصنوعی خوارزمی حکیم و منطق الگوریتم بود

البته زیرساخت هوش مصنوعی منطق ریاضی الگوریتمی است که میراث ابوجعفر، محمد بن موسی خوارزمی، ستاره شناس و ریاضی دان ایرانی است که ۱۲ قرن پیش، منطقی ریاضی و قضایای شرطی را برای حل مسئله بوجود آورد که خروجی قطعی آن حل مسئله بود و مبنای آن نظام عددی است که قدرت فرایند کردن امور را بر مبنای منطق ریاضی دارد.

الگوریتم ها مثل موجودات زنده عمل می کنند و در واقع هوش معادل سطوحی از هوش انسان را بدنبال می آورند. الگوریتم ها پایه همه نظامات برنامه نویسی هستند و در واقع ریاضیات نوین و زبان برنامه نویسی، وام دار خوارزمی حکیم پایه گذار دانش جبر و ریاضیات جدید و زبان الگوریتم است.

ابعاد خدماتی روابط عمومی‌ها موضوع و محمل اصلی کار بر
بستر هوش مصنوعی است. از دیجیتال کردن غیر ضروری و
ضد اعتماد به نفس پرهیز شود

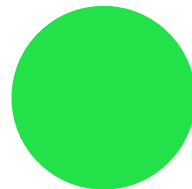


منظور از روابط عمومی هوش مصنوعی چیست؟

روابط عمومی است که از ارتباطات و خدمات انسانی و طبیعی به ارائه خدمات و حل مسائل مرتبط با وظایف روابط عمومی از طریق هوش مصنوعی و نظام الگوریتمی منتقل شود.



چهار کارکرد
روابط عمومی
هوش مصنوعی



1) روابط عمومی محاسباتی

محاسباتی شدن روابط عمومی

روابط عمومی‌ها مسئولیت‌های متنوع و متعددی دارند که در بسیاری از موارد روابط عمومی اقتضائی هستند و مناسبات و رویدادها مبتنی بر خط زمان و مسیر کار آنها را فراهم می‌کند. روابط عمومی محاسباتی، لحظه و زمان کار، کنش‌ها و واکنش‌ها، اعلام‌ها و اخطارها و تنوعی از ارتباط با کارکنان و مشتریان و همه‌ذی‌نفعان سازمانی، تبریک‌ها و تسلیت‌ها و از همه مهم‌ترین کیفیت رفتار متناسب با گروه‌های ارتباطی متفاوت را تامین می‌کند.

کارکردهای روابط عمومی محاسباتی



- هوش مصنوعی به متخصصان روابط عمومی کمک می‌کند تا برداشت‌های رسانه‌ها، پوشش و تحلیل احساسات را دریافت و تحلیل کنند و در موضوعات مهم به استراتژی‌های ارتباطی و رسانه‌ای را ترسیم کنند.
- هوش مصنوعی می‌تواند به ایجاد زمینه‌های هدفمند برای روابط رسانه‌ای کمک می‌کند.
- هوش مصنوعی می‌تواند بینش‌هایی درباره نحوه عملکرد یک پویش ارائه دهد و توصیه‌هایی برای تغییرات ارائه دهد.
- هوش مصنوعی می‌تواند به ارزیابی اثربخشی پویش‌های بازاریابی و ارتباطات کمک کند.

(2) روابط عمومی یادگیرنده و یاددهنده

روابط عمومی یادگیرنده و یاددهنده

فهم حساسیت های جامعه انسانی و متناسب با محذورات اجتماعی و علائق و ضد علائق کاربران عمل کردن و اساساً ثبت کنش و واکنش ها و امور تکرار شونده مرتبط با رفتارهای بین فردی و اجتماعی و نوعی "آینه دیگری" شدن در روابط عمومی هوشمند قابل تحقق است. روابط عمومی هوشمند کار را از کاربران یاد می گیرد و در مسیر بعد، ذوق و خواست انسانی را تشخیص می دهد و مطابق آن عمل می کند.

کارکردهای روابط عمومی یاددهنده و یادگیرندی



هوش مصنوعی به شناسایی الگوها و روندها در داده ها کمک می کند و درک آنچه را که در چشم انداز رسانه ها اتفاق می افتد آسان تر می کند.

هوش مصنوعی می تواند به نظارت بر شهرت برند و تأثیر رسانه ها کمک کند.

هوش مصنوعی در نظارت بر روابط درونی و بیرونی رسانه ای کمک می کند.

هوش مصنوعی می تواند در شناسایی روزنامه نگارانی که به احتمال زیاد به یک داستان علاقه مند هستند، تأثیرگذار باشد

3) روابط عمومی فازی

روابط عمومی منطبق بر منطق فازی

منطق فازی امکان تدرج در کنش و رفتار ماشینی را فراهم می کند. روابط در این منطق دیگر صرفاً یک روابط عمومی خیر و بلی نیست، بلکه می تواند تدرجی از میزان موافقت و عدم موافقت و یا موافقت مشروط و مخالفت مشروط را فراهم کند. ذهن ما از منطق فازی برخوردار است و هوش برخواسته از ذهن انسانی نیز با همین منطق قابل برنامه ریزی الگوریتمی است.

کارکردهای روابط عمومی فازی



هوش مصنوعی می تواند به شناسایی مسائل و بحران های احتمالی بر اساس منبع باز و داده های خاص چگونگی کیفی پدیده های پیرامون را شناسی کند و بازخورد متناسب الگوریتمی را طراحی کند.



هوش مصنوعی می تواند من گونه شناسی مثلا روزنامه نگران برای هر روزنامه نگاری که با آنها تماس گرفته شده است محتوای شخصی ایجاد کند و نوعی برخورد متناسب با روحیات شخصی بوجود آورد.



هوش مصنوعی می تواند به ایجاد پیام های شخصی تر برای ذی نفعان سازمان کمک کند.

4) روابط عمومی منعطف و متنوع

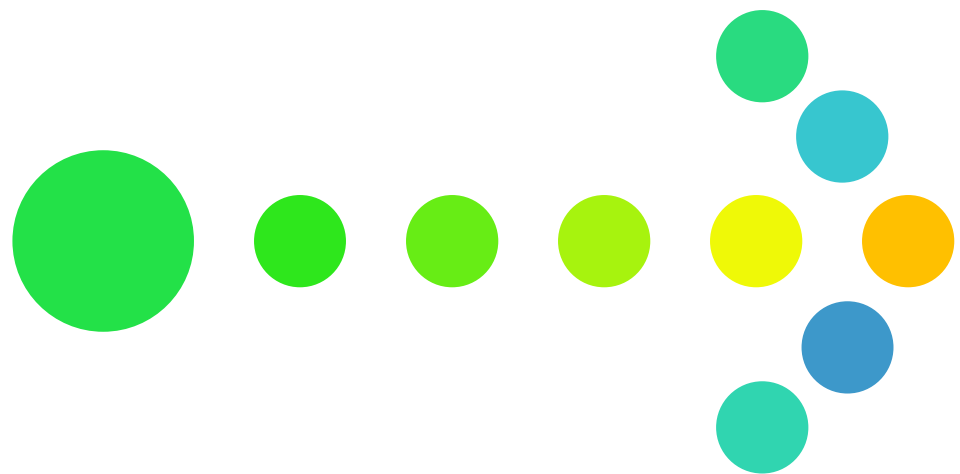
انعطاف رفتار بر مبنای نظام احتمالات

انعطاف کنش و واکنش مبتنی بر منطق استقرائی و قیاسی بخشی از توان هوش مصنوعی است که بر گرفته از توانائی هوش انسانی است. این انعطاف و باز بودگی رفتاری می تواند به درک و دریافت دیگران عمق بیشتری بدهد و حتی در نظام های صنعتی و پیوند خوردن دیوایس ها به اشیاء، اطلاعات، فرآیندها و انسان ها و از همه مهمتر تامین سلامت زندگی و صیانت و حفاظت از سلامت انسان و طبیعت، گام ریز و در عین حال اقدام پذیر انجام دهد.

کارکردهای روابط عمومی منعطف و متنوع



- هوش مصنوعی می تواند تنوعی از گزارش ها و الگوهای بینشی متعلق به مصرف کننده، ذی نفعان و شرکت های رقیب تولید کند.
- هوش مصنوعی می تواند توصیه هایی برای بهینه سازی پویای نوآورانه یا دفاعی ارائه دهد.
- دستیارهای صوتی هوش مصنوعی می توانند کارهای ساده را انجام دهند و متخصصان روابط عمومی را آزاد بگذارند تا روی کارهای پیچیده تر تمرکز کنند.



منطق فرهنگی هوش مصنوعی

هوش مصنوعی یک هوش جایگزین برای کنش‌ها، واکنش‌ها و جامعه انسانی است. استراتژی ما تامین ارتباطات طبیعی و عمیق باشد

بر این مبنا، هوش مصنوعی باید منجر به توانمند سازی جامعه انسانی شود و هر نوع جایگزینی که منجر به ناتوانمندی جامعه می‌شود و یا "بودن انسانی" را به مخاطر می‌اندازد پرهیز کرد.

ابعاد محاسباتی هوش مصنوعی نباید موجب کاهش ارتباطات اجتماعی شود

تأثیر منفی هوش مصنوعی روی ذهن انسان: بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند

که تعاملات مداوم با فناوری مغز ما را تغییر می‌دهد و دو پیامد مهم دارد:

الف) بر اطلاعاتی که به یاد می‌آوریم تأثیر می‌گذارد

ب) جهت‌گیری فیزیکی ما را تغییر می‌دهند.

تأثیر سندروم وار گوگل بر حافظه

تلفن‌های همراه و تبلت‌های ما به سیستم‌هایی برای مشاوره و ذخیره اطلاعات تبدیل شده‌اند که به ما امکان می‌دهد داده‌ها را روی کارت‌های حافظه خود بریزیم و فراموش می‌کنیم آن‌ها را در ذهن خود ذخیره کنیم.

در واقع هر بار که سعی می‌کنیم واقعیتی را به خاطر بسپاریم، مسیری که در مغز ما به آن منتهی می‌شود، تقویت می‌شود و راه را برای بازگشت به آن در آینده هموار می‌کند. اما اگر به جای این تلاش، از سیری Siri گوشی موبایل بپرسیم (دستیارهای مجازی یکی از محبوب‌ترین نمایش‌های هوش مصنوعی در سال‌های اخیر هستند)، مجبور نیستیم آن تمرین حافظه را انجام دهیم و کم‌کم مکانیسم‌های بازیابی اطلاعات مغز مختل می‌شوند.

در سال ۲۰۱۱، گروهی از محققان دانشگاه هاروارد نام این پدیده را **Google Effect** گذاشتند که این سندرم باعث می‌شود ما اطلاعات را فراموش کنیم

یکسان سازی و هژمونی فرهنگی با الگوریتم‌های توصیه‌گر: در ارتباط با فرهنگ، یکسان سازی و هژمونی فرهنگی با الگوریتم‌های توصیه‌گر از جمله آسیب‌هایی است که هوش مصنوعی برای فرهنگ به همراه دارد.

در اینجا، خطر اصلی، خطر «یکسان سازی» یا خطر «هژمونی فرهنگی» فرهنگ‌های خاصی روی سایر فرهنگ‌هاست. باید توجه داشت که درصد بسیار زیادی از اختراعات مربوط به هوش مصنوعی که در کشورهای جهانی گسترش می‌یابد، منشأ بومی ندارد و وارداتی هستند و تقریباً ۸۰ درصد از اختراعات در این حوزه مربوط به امریکا، ژاپن و چین است

: (۱) سوگیری داده، (۲) سوگیری رایانشی / الگوریتمی و (۳) سوگیری نتیجه

در ارتباط با سوگیری ماشین عموماً سه دلیل برای آن مطرح شده است اسپرینگر و دیگران، ۲۰۱۸).

در سوگیری داده، «سیستم یادگیری ماشین آموزش دیده تا از داده‌های خاصی استفاده کند که در نهایت، سوگیری نظام‌مندی را بوجود می‌آورد».

در سوگیری رایانشی / الگوریتمی باید توجه داشت که طراحی یک برنامه متکی به «درک توسعه دهندگان از ارزش‌های کاربران و ذینفعانی است که متأثر از آن برنامه هستند» و لذا به خاطر سوگیری توسعه دهنده، ممکن است یک برنامه سوگیری الگوریتمی داشته باشد.

سوگیری نتیجه نیز می‌تواند بر اساس استفاده و استناد به سوابق گذشته باشد. برای مثال اگر در منطقه خاصی از شهر چند مورد جنایت اتفاق افتاده باشد، سیستم ممکن است مراقبت بیشتری نسبت به این منطقه خاص داشته باشد و در نتیجه موارد گزارش شده جنایت در این منطقه بیشتر می‌شود که روی پیش‌بینی سیستم اثرگذار خواهد بود (دانشنامه اینترنتی فلسفه، ۲۰۲۱؛ اونیل، ۲۰۱۶).

قوی شدن حس دلتنگی با هم بودن



در عین حال در روابط بین
فردی و فرد با گروه و گروه با
گروه، امروز بیشتر از دیروز
نیازمند با هم بودن و در کنار هم
بودن و ارتباطات طبیعییت
هستیم.

روابط عمومی در فهم جامعه
سازمانی و ذی نفعان خود باید
هوشمند باشد و در ارائه خدمات
نظامند که موجب افزایش
سرمایه اجتماعی شرکت می
شود، هوشمندانه عمل کند.

