

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ НА ОСНОВЕ РАСШИРЯЕМОЙ БАЗЫ НАКАПЛИВАЕМЫХ ЗНАНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В данной статье рассматривается необходимость создания системы по предоставлению консультаций в любой из предметных областей за счет накапливаемых знаний пользователей-экспертов. Ключевые слова: предметная область, эксперт, управление знаниями.

ВВЕДЕНИЕ

Основным назначением информационных систем является оперативное обеспечение пользователя информацией о внешнем мире путем реализации вопросно-ответного отношения. Вопросно-ответные отношения, получая интерпретацию во внешнем мире (мире вне информационной системы), позволяют выделить для информационной системы определенный его фрагмент - предметную область [1].

I. СЛАБО СТРУКТУРИРОВАННЫЕ ПРЕДМЕТНЫЕ ОБЛАСТИ

Системы, умеющие принимать решение, схожие с решениями экспертов в какой-либо предметной области называются экспертными системами. Экспертное знание – это сочетание теоретического понимания проблемы и практических навыков ее решения, эффективность которых доказана в результате практической деятельности экспертов в данной области [2].

Можно выделить ряд предметных областей, для которых сложно подобрать эксперта или согласовать мнения нескольких экспертов. Такие предметные области можно назвать слабо документированными и слабо структурированными – с размытыми определениями, богатой эмпирикой, скрытыми взаимосвязями, с большим количеством «белых пятен» [3]. Экспертом такой предметной области может быть любой человек, получивший в ней опыт. Сформировав ряд интересующих нас вопросов, можно извлечь знания из данного эксперта в форме, доступной для анализа и обработки.

Для хранения и обработки таких знаний предлагается разработка интеллектуальной системы предоставления консультаций на основе расширяемой базы накапливаемых знаний пользователей. Данная система будет организовывать взаимодействие между пользователями-экспертами и пользователями-клиентами, которые непосредственно нуждаются в знаниях.

Ярмольчик Валентина Викторовна, магистрант кафедры интеллектуальных информационных технологий БГУИР, v.yarmolchik@gmail.com.

Научный руководитель: Комличенко Виталий Николаевич, заведующий кафедрой экономической информатики БГУИР, кандидат технических наук, доцент, vkomlitchenko@bsuir.by.

II. РОЛЬ СИСТЕМЫ В УПРАВЛЕНИИ ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫМИ ЗНАНИЯМИ

Особое значение система имеет для организаций, нуждающихся в управлении внутрикорпоративными знаниями. В частности, в ИТ-сфере зачастую возникает ситуация, когда единственным источником знаний является человек, работавший над конкретным проектом. При увольнении такого сотрудника возникает проблема поддержки данного проекта из-за отсутствия какой-либо информации о нем.

За счет использования системы станет возможным существенное расширение доступа к знаниям. Такой подход изменит природу отношений между специалистом и непрофессионалом, между организацией и работником, между источником и получателем благ. Знания исключают статичность и однонаправленность, поскольку создают основу для непрерывного обмена информацией с участием как ее создателей, так и пользователей [4].

III. ВЫВОДЫ

Практические знания имеют большую пользу и ценность в условиях динамично изменяющегося мира, они содержат в себе опыт и теоретическую основу. Но зачастую могут быть утрачены, т.к. основным носителем таких знаний является человек. Разрабатываемая система позволит накапливать такие знания и использовать их новичкам в выбранной предметной области.

1. ИНТУИТ Национальный открытый институт [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.intuit.ru/studies/courses/lecture/4969>
2. Портал искусственного интеллекта [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.aiportal.ru/articles/expert-systems/expert-systems.html>
3. Гаврилова Т. А., Хорошевский В. Ф. Базы знаний интеллектуальных систем. Учебник / Гаврилова Т.А. [и др.]; - СПб.: Изд-во «Питер», 2001
4. Мильнер Б. З. Управление знаниями. – М.: ИНФРА-М, 2003