AI-02 · Bài 5

Vì sao trợ lý AI không thay được việc đi gặp người dùng

Lớp Trợ lý AI giúp được việc gì, và không giúp được việc gì

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- nối được bốn bài trước thành một mạch, theo đúng trình tự chúng xuất hiện khi bạn làm việc thật.
- Gọi tên được ba loại hiểu biết mà không văn bản nào chứa, và nói được vì sao mỗi loại lại nằm ngoài văn bản.
- Làm được một việc nhỏ ngay trong tuần mà không tốn khoản tiền nào, và biết học tiếp ở lớp nào.

1 · Bốn bài trước, nối lại theo trình tự chúng xuất hiện trong một việc thật

- Bốn bài trước đi theo trình tự của khái niệm: cơ chế, việc nên giao, các kiểu sai, cách kiểm.
- Lúc bạn định giao một việc
- Lúc bạn đọc câu trả lời
- Lúc bạn quyết định có dùng hay không
- Lúc bạn ký tên và gửi đi
- Nhìn theo mạch ấy, có một chỗ cả bốn bài đều chạm vào mà chưa bài nào nói hết: mọi phép kiểm đều cần một chỗ đứng ở ngoài.

2 · Ba loại hiểu biết mà không văn bản nào chứa, nên máy không thể có

- Bài 1 đã nói chất liệu của trợ lý AI là chữ người ta đã viết.
- Loại thứ nhất là thứ chưa ai viết, vì nó quá riêng
- Loại thứ hai là thứ hiển nhiên với người trong cuộc, nên chính họ không nghĩ là đáng nói
- Loại thứ ba là thứ chỉ lộ ra khi nhìn người ta làm, và không lộ ra khi hỏi
- Ba loại này không phải ba chỗ máy còn yếu rồi bản sau sẽ khá lên.
- Ba loại hiểu biết nằm ngoài mọi văn bản, và chỗ phải tới để lấy từng loại. -->

3 · Câu trả lời của máy nghiêng về chỗ trung bình, mà sản phẩm của bạn sống nhờ chỗ riêng

- Có một tính chất nữa, khác với chuyện thiếu chất liệu, và nó đáng nói riêng.
- Máy dựng câu trả lời bằng cách đoán phần chữ hợp lý đi tiếp, mà hợp lý ở đây nghĩa là hay gặp trong khối văn bản nó đã đọc.
- Với một quyết định về sản phẩm thì chỗ trung bình lại là chỗ ít giá trị nhất.
- Còn một hệ quả nữa, ở mức ngành.
- Nói thế không phải để khuyên bạn dùng ít đi.

4 · Một việc làm được ngay trong tuần, chỗ lớp này dừng lại, và chỗ học tiếp

- [ ] Một việc làm được ngay, không tốn khoản tiền nào
- [ ] Lớp này dừng lại ở đâu, nói thẳng
- [ ] Học tiếp ở lớp nào

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba loại hiểu biết nằm ngoài văn bản

Loại hiểu biết	Ví dụ	Vì sao nó không vào văn bản	Lấy được bằng cách nào
Thứ chưa ai viết vì quá riêng	dung sai xưởng gia công giữ được thật, chỗ hàng của bạn được xếp trên quầy, bước mà khách bỏ cuộc khi lắp	không ai có lý do viết nó ra cho người ngoài đọc	hỏi đúng người đang giữ nó, hoặc tới nơi mà xem
Thứ hiển nhiên với người trong cuộc	vì sao người đứng máy nghe tiếng là biết sắp phải dừng tay, vì sao người bán mở nắp trước khi nói giá	chính người làm cũng không thấy nó đáng nói, nên hỏi thẳng cũng không ra	có mặt lúc họ làm, rồi hỏi về đúng động tác vừa thấy

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba loại hiểu biết nằm ngoài văn bản tiếp

Loại hiểu biết	Ví dụ	Vì sao nó không vào văn bản	Lấy được bằng cách nào
Thứ chỉ lộ khi nhìn, không lộ khi hỏi	khoảng cách giữa điều người ta kể là mình làm và điều họ làm thật	người ta thuật lại gọn gàng hơn thực tế, và nhớ sai những đoạn đã thành thói quen	nhìn một lần việc đang diễn ra, thay vì nghe kể lại

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Dùng một câu trả lời của máy thay cho một buổi đi gặp người dùng**

  Cách tránh là dùng danh sách ấy đúng việc của nó, tức là làm điểm xuất phát để biết nên hỏi gì, rồi mang chính câu hỏi đó đi hỏi một người thật.

- **Đi gặp người dùng rồi, nhưng để máy đọc thay phần ghi chép**

  Cách tránh là giữ một phần việc không giao: ít nhất một người trong nhóm đọc hết bản ghi bằng mắt mình, rồi mới đặt bản tóm tắt của máy cạnh đó.

- **Kết luận ngược lại rằng không nên dùng máy ở phần tìm hiểu người dùng**

  Cách tránh là giữ đúng ranh giới: phần đi lấy hiểu biết mới thì người làm, phần sắp xếp lại thứ đã lấy được thì giao máy.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Tháng 12 năm 1990, tổ chức Save the Children của Hoa Kỳ mở một chương trình chống suy dinh dưỡng trẻ em ở huyện Quảng Xương, tỉnh Thanh Hoá.
- Những nhà ấy bắt tôm và cua nhỏ ở ruộng, hái rau lang, trộn vào bữa của trẻ, và cho ăn ba tới bốn bữa nhỏ thay vì hai bữa.

Điều rút ra: lời giải nằm sẵn trong việc một số người ở đúng nơi ấy đang làm, không nằm trong tài liệu nào, và muốn thấy thì phải tới tận nơi mà nhìn.

Ví dụ dưới đây là một chương trình có thật ở Việt Nam, đã được thuật lại trong nhiều tài liệu nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Chọn một câu hỏi về người dùng sản phẩm của bạn, loại câu hỏi mà câu trả lời sẽ ảnh hưởng tới một quyết định sắp tới.
- [ ] Hỏi một trợ lý AI đúng câu ấy, không kèm tài liệu nào, rồi chép câu trả lời ra giấy và gạch dưới những khẳng định cụ thể trong đó.
- [ ] Sau đó mang đúng câu hỏi ấy đi lấy câu trả lời ở nơi người ta dùng thật: hỏi một người đang dùng, hoặc tới chỗ sản phẩm được dùng và nhìn một lần.
- [ ] Chép câu trả lời thứ hai ra, đặt cạnh câu thứ nhất.
- [ ] Cuối cùng, với mỗi chỗ hai bên nói khác nhau, ghi một dòng rằng chỗ ấy thuộc loại nào trong ba loại hiểu biết ở bảng tổng hợp.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/AI-02/bai-05.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập