

تحولات سازمانی در سایه هوش مصنوعی

خلاصه‌ای گزارش THE STATE OF AI 2025
از موسسه پژوهشی مکنزی

۸۸ درصد سازمان‌ها به‌طور منظم حداقل در یکی از بخش‌های سازمانی خود از هوش مصنوعی بهره می‌برند. این عدد سال گذشته ۷۸ درصد بوده است. با وجود استفاده زیاد از هوش مصنوعی، بیشتر شرکت‌ها هنوز نتوانسته‌اند آن را در تمام بخش‌های خود گسترش دهند و از آن سود مالی واقعی و پایدار ببرند.

با وجود استقبال گسترده، ورود هوش مصنوعی به بخش‌های اصلی سازمان‌ها همچنان با چالش همراه است. ۶۴ درصد از شرکت‌ها هنوز برنامه‌ای برای عمومی کردن هوش مصنوعی در کل سازمان ندارند. تنها ۳۱ درصد از شرکت‌ها در حال گسترش استفاده از آن هستند و فقط ۷ درصد توانسته‌اند هوش مصنوعی را به‌طور کامل در تمام بخش‌های خود به صورت پایدار و کامل به کار بگیرند.

نگاهی به آمارها نشان می‌دهد که به‌کارگیری مستمر هوش مصنوعی در شرکت‌ها طی چند سال اخیر رشد جهشی داشته است؛ این میزان از ۲۰ درصد در سال ۲۰۱۷ به ۸۸ درصد در سال ۲۰۲۵ رسیده است. هوش مصنوعی مولد هم جهش چشمگیری داشته و از ۳۳ درصد در سال ۲۰۲۳ به ۷۹ درصد در سال ۲۰۲۵ رسیده که نشان می‌دهد این فناوری سریع‌تر از هر ابزار دیجیتال دیگری در حال گسترش است.

توجه سیاست‌گذاران بیش از هر چیز به هوش مصنوعی‌هایی جلب شده که می‌توانند کارهای پیچیده و چند مرحله‌ای را برنامه‌ریزی و اجرا کنند. حدود ۶۲ درصد شرکت‌ها حداقل در مرحله تست این عامل‌های هوشمند هستند؛ اما چون ساختار این سیستم‌ها پیچیده است، پیاده‌سازی کارآمد آن‌ها به مهندسی دقیق و تلاش زیادی نیاز دارد.

با وجود مانور رسانه‌ای زیاد روی عامل‌های هوشمند، پیاده‌سازی سراسری آن‌ها هنوز اتفاق نیفتاده است. فقط ۲۳ درصد از شرکت‌ها استفاده از این سیستم‌ها را آن هم در گوشه و کنار سازمان خود شروع کرده‌اند که غالباً به یک یا دو بخش محدود می‌شود. به‌طور کلی، در هیچ بخش خاصی از سازمان‌ها، نرخ استفاده‌ی گسترده از این ابزارها حتی به ۱۰ درصد هم نرسیده است.

حوزه‌های فناوری، رسانه، ارتباطات و بهداشت، بالاترین آمار را در پیاده‌سازی عامل‌های هوشمند دارند. البته استفاده از این ابزارها بیشتر به بخش IT با نرخ ۹ درصد و بخش پژوهش و مدیریت اطلاعات با نرخ ۸ درصد محدود می‌شود که کارهایی مثل پاسخگویی به تیکت‌های پشتیبانی و تحقیقات پیشرفته را انجام می‌دهند.

داشتن بودجه و زیرساخت قوی یکی از عوامل موثر در عبور از مراحل آزمایشی هوش مصنوعی و پیاده‌سازی آن در کل سازمان است. برای نمونه، نرخ موفقیت به کارگیری هوش مصنوعی در شرکت‌های بزرگ با درآمد بیش از ۵ میلیارد دلار نزدیک به ۵۰ درصد است، در حالی که این آمار برای شرکت‌های کوچک با درآمد زیر ۱۰۰ میلیون دلار به ۲۹ درصد می‌رسد.

علی‌رغم استفاده فراگیر از هوش مصنوعی در شرکت‌ها، این فناوری هنوز نتوانسته است تحول مالی بزرگی در سودآوری سازمان‌ها ایجاد کند. از نظر تعداد، تنها ۳۹ درصد از شرکت‌ها افزایش سود عملیاتی ناشی از هوش مصنوعی را گزارش کرده‌اند. از نظر میزان سوددهی نیز هوش مصنوعی نتوانسته است در هیچ شرکتی بیش از ۵ درصد باعث افزایش سود عملیاتی شود.

عدم دستیابی به سود مالی مستقیم و گسترده، به معنای بی‌اثری هوش مصنوعی نیست. ۶۴ درصد از سازمان‌ها اعلام کرده‌اند که هوش مصنوعی مسیر نوآوری آن‌ها را تقویت کرده است. هم‌چنین نزدیک به نیمی از مدیران بهبود در شاخص‌های کلیدی سازمان‌شان را گزارش کرده‌اند؛ به‌طوری‌که به دنبال استفاده از هوش مصنوعی، رضایت مشتری ۴۵ درصد، ایجاد مزیت رقابتی ۴۸ درصد و رضایت کارکنان نیز ۵۲ درصد رشد داشته است.

۵۶ درصد از سازمان‌ها گزارش کرده‌اند که استفاده از هوش مصنوعی منجر به کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی شده است. بعضی شرکت‌ها تا ۲۰ درصد صرفه‌جویی در هزینه داشته‌اند.

اثر هوش مصنوعی بر بخش‌های فنی کاهش هزینه‌ها و در بخش‌های تجاری افزایش درآمد بوده است. براساس آمار، ۶۷ درصد از شرکت‌ها در بخش بازاریابی و فروش، ۶۵ درصد در بخش استراتژی و تامین مالی، و ۶۲ درصد در بخش توسعه محصول و خدمات رشد درآمد داشته‌اند.

گروهی از سازمان‌ها توانسته‌اند بیش از ۵ درصد از سود خالص خود را مستقیم از هوش مصنوعی به‌دست آورند که عدد قابل توجهی است. به این سازمان‌ها «پیش‌تازان هوش مصنوعی» گفته می‌شود. کمتر از ۶ درصد کل سازمان‌ها در اتحادیه اروپا چنین موفقیتی داشته‌اند. این سازمان‌ها در سرمایه‌گذاری، مدیریت فرایندها و فرهنگ سازمانی، وضعیت کاملاً متفاوتی نسبت به بقیه دارند.

یکی از ویژگی‌های سازمان‌های پیش‌تاز در استفاده از هوش مصنوعی این است که به دنبال تغییرات کوچک و جزئی نیستند. این سازمان‌ها سه برابر بیش از سایر سازمان‌ها تحول خواه و بلندپرواز بوده‌اند.

هدف این سازمان‌ها در استفاده از هوش مصنوعی «رشد درآمد» و «ایجاد نوآوری» بوده است؛ در حالی که هدف سایر سازمان‌ها از استفاده از هوش مصنوعی غالباً کاهش هزینه‌ها بوده است.

این سازمان‌ها هوش مصنوعی را روی فرآیندهای سنتی سوار نمی‌کنند؛ بلکه مأموریت‌های کاری و فرآیندهای سازمانی خود را متناسب با توانمندی‌های هوش مصنوعی به‌طور اساسی بازطراحی می‌کنند. این نوع از بازآرایی سازمانی در شرکت‌های پیش‌تاز سه برابر سایر شرکت‌ها بوده است.

۶۵ درصد از شرکت‌های پیش‌تاز فرآیندهای صریح و مشخصی تعریف کرده‌اند که نشان می‌دهد مدل‌ها در چه نقاطی و چگونه باید توسط انسان اعتبارسنجی شوند تا دقت خروجی تضمین شود. از نگاه این شرکت‌ها ارزش واقعی زمانی خلق می‌شود که تخصص انسانی با هوش مصنوعی ترکیب شده و «هوش هیبریدی» ایجاد کنند.

مدیران ارشد در سازمان‌های پیش‌تاز نقش تماشایی ندارند. میزان تعهد، همفکری و دغدغه‌مندی آن‌ها برای پیاده‌سازی هوش مصنوعی در سازمان، سه برابر سایر شرکت‌ها بوده است. هم‌چنین میزان تفاهم بین مدیران ارشد بر سر اهداف و چگونگی استفاده از هوش مصنوعی در مجموعه‌های پیش‌تاز ۶۰ درصد بوده است، در حالی که همین عدد در مجموعه‌های متفرقه ۴۰ درصد است.

شرکت‌های پیش‌تاز در بهره‌برداری از هوش مصنوعی به طور میانگین ۲۰ درصد از بودجه دیجیتالی‌سازی خود را به هوش مصنوعی اختصاص می‌دهند، در حالی سهم هوش مصنوعی از بودجه در سایر سازمان‌ها ۷ درصد است.

این شرکت‌ها زیرساخت‌های به روز و پویایی دارند که به آن‌ها اجازه می‌دهد به سرعت آخرین تکنولوژی‌های بازار را در پروژه‌های اصلی خود ادغام و پیاده سازی کنند. داشتن زیرساخت به روز امکان جایگزینی هوش مصنوعی با فرآیندهای سنتی را تا ۶۰ درصد تسریع می‌کند.

استراتژی نیروی انسانی در شرکت‌های پیش‌تاز متناسب با تغییرات فناوری است. این شرکت‌ها قبل از وارد کردن فناوری‌ها به ساختارشان، تحولات پیش‌رو و لوازم استفاده از این فناوری‌ها را پیش‌بینی می‌کنند و سعی می‌کنند تغییرات لازم را در فرآیند جذب نیرو اعمال کنند.

به رغم احتمال تعدیل یا کاهش نیاز به نیروی انسانی در برخی بخش‌ها، بازار استخدام متخصصان هوش مصنوعی داغ است. شرکت‌های بزرگ پیش‌تاز جذب این نیروها هستند و بیشترین تقاضای استخدامی به ترتیب به مهندسان نرم افزار، مهندسان داده و دانشمندان داده‌ی هوش مصنوعی اختصاص دارد.

بی‌دقتی در اعلام نتایج، نقض حریم خصوصی، نقض مالکیت معنوی و نقض قوانین، به ترتیب مهم‌ترین پیامدهای منفی استفاده از هوش مصنوعی از نظر سازمان‌ها بوده است.

WWW
THECSRI
.IR

بی‌دقتی در اعلام نتایج، نقض
حریم خصوصی، نقض مالکیت
معنوی و نقض قوانین، به
ترتیب مهم‌ترین پیامدهای
منفی استفاده از هوش مصنوعی
از نظر سازمان‌ها بوده است.

