

Εργαλειοθήκη VETech

Ψηφιακές δεξιότητες για τις ΜΜΕ του μέλλοντος

2024-2-HU01-KA210-VET-000295830

ΦΥΛΛΟ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

Ομάδα-στόχος: Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ)

Όνομα εργαλείου: Τεχνητή νοημοσύνη / AI

Συγκεκριμένο εργαλείο: ChatGPT

Επίπεδο : Αρχάριος

Γενική περιγραφή του εργαλείου: Η τεχνητή νοημοσύνη (εν συντομία AI) αποτελεί μια τεχνολογική επανάσταση. Πρόκειται για ένα σύνολο συστημάτων και προγραμμάτων υπολογιστών ικανά να λειτουργούν με τρόπους παρόμοιους με την ανθρώπινη σκέψη.

Αυτό σημαίνει ότι τα συστήματα AI μπορούν:

- να μαθαίνουν από πληροφορίες, παραδείγματα και μοτίβα (μηχανική μάθηση),
- να αναγνωρίζουν μοτίβα (π.χ. σε εικόνες ή κείμενα),
- να λαμβάνουν αποφάσεις (με βάση δεδομένα),
- να επιλύουν προβλήματα και εργασίες, και
- να ερμηνεύουν και να χρησιμοποιούν την ανθρώπινη γλώσσα (π.χ. να συνομιλούν μέσω ενός chatbot όπως το ChatGPT).

Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης βασίζονται σε μεγάλες βάσεις δεδομένων και μάθηση, γεγονός που τους επιτρέπει να βελτιώνονται συνεχώς και να γίνονται πιο ακριβή. Αυτή η διαδικασία απαιτεί σημαντικό χρόνο και οικονομικούς πόρους.

Η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να ολοκληρώσει σε λίγα λεπτά εργασίες που κάποτε απαιτούσαν ώρες. Στον επιχειρηματικό τομέα, αυτό δημιουργεί ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που είναι ανεκτίμητο στον σημερινό κόσμο. Πέρα από τον χώρο εργασίας, η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να υποστηρίξει τα άτομα στη μάθηση, τον προγραμματισμό ταξιδιών, την έρευνα, τη δημιουργικότητα, τη δημιουργία προγραμμάτων διατροφής/άσκησης, τη σύνθεση μουσικής, την παροχή έμπνευσης σε διάφορα θέματα, την ερμηνεία ιατρικών αποτελεσμάτων και πολλά άλλα — οι δυνατότητες είναι ατελείωτες.

Μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια, η τεχνητή νοημοσύνη θα επηρεάσει το 40% των θέσεων εργασίας: ορισμένα επαγγέλματα θα εξαφανιστούν, άλλα θα μεταμορφωθούν και θα εμφανιστούν εντελώς νέα.

Η παραβίαση της τεχνητής νοημοσύνης δεν αποτελεί πλέον επιλογή, καθώς έχει ήδη διεισδύσει σε σχεδόν κάθε πτυχή της ζωής. Προχωρά με ταχείς ρυθμούς, καθιστώντας την όλο και πιο προσιτή και ακριβή.



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Δημόσιου Ιδρύματος Τέμπους (TPF). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και η χορηγούσα αρχή δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Πώς μπορούμε να κάνουμε την τεχνητή νοημοσύνη σύμμαχό μας;

- ✓ Πώς μπορεί να υποστηρίξει τόσο την ιδιωτική όσο και την επαγγελματική ζωή;
- ✓ Πώς μπορούμε να την εκπαιδεύσουμε και να την καθοδηγήσουμε σωστά;
- ✓ Πώς μπορούμε να γνωρίζουμε αν οι πληροφορίες που παρέχει είναι ακριβείς;
- ✓ Τι πρέπει να κάνουμε όταν παρέχει λανθασμένες πληροφορίες;

Δεν χρειάζεται να είστε ειδικός για να χρησιμοποιήσετε την τεχνητή νοημοσύνη, αλλά πρέπει να ξέρετε πώς να επικοινωνείτε αποτελεσματικά μαζί της. Ο τρόπος με τον οποίο διατυπώνετε την ερώτηση, το αίτημα ή την οδηγία σας (το prompt) είναι ένας κρίσιμος παράγοντας.

Κύρια πλεονεκτήματα της τεχνητής νοημοσύνης:

- Ταχύτητα – Η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να εκτελέσει σε δευτερόλεπτα εργασίες που θα χρειαζόταν ώρες ή ακόμα και ημέρες για να ολοκληρωθούν από τον άνθρωπο.
- Διαθεσιμότητα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Εξοικονόμηση κόστους – μειώνοντας την ανάγκη για ανθρώπινες ώρες εργασίας και πόρους, μειώνει το κόστος (είτε σε επιχειρηματικές είτε σε καθημερινές εργασίες).
- Εξατομίκευση – μπορεί να προσαρμοστεί ώστε να υποστηρίζει τόσο προσωπικούς όσο και επαγγελματικούς στόχους.
- Ευκολία – λειτουργεί με ένα τεράστιο απόθεμα πληροφοριών, βοηθώντας στη λήψη αποφάσεων τόσο στην ιδιωτική όσο και στην επαγγελματική ζωή.

Κύρια μειονεκτήματα της τεχνητής νοημοσύνης:

- Δεν είναι αλάνθαστη και δεν «γνωρίζει» με τη γενική έννοια – εξάγει συμπεράσματα και παράγει απαντήσεις με βάση τα μοτίβα που έχει μάθει και τα δεδομένα που εισάγονται.
- Η διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι συχνά μια «μαύρη κουτί» – δεν κατανοούμε πλήρως πώς ή γιατί παρέχει συγκεκριμένες απαντήσεις, γεγονός που καθιστά δύσκολη την αξιολόγηση της δικαιοσύνης (π.χ. αιτήσεις δανείων, αξιολογήσεις επιχορηγήσεων, λανθασμένες ιατρικές διαγνώσεις). Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ο νόμος της ΕΕ για την τεχνητή νοημοσύνη απαιτεί ανθρώπινη εποπτεία για συστήματα τεχνητής νοημοσύνης υψηλού κινδύνου.
- Μπορεί να δημιουργήσει οτιδήποτε μπορούν να φανταστούν οι άνθρωποι – συμπεριλαμβανομένων ανήθικων αποτελεσμάτων (π.χ. deepfakes: τεχνητά δημιουργημένες εικόνες ή φωνές).
- Μπορεί να οδηγήσει στη μερική ή πλήρη εξαφάνιση ορισμένων επαγγελμάτων.
- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί καταχρηστικά, δημιουργώντας επίσης κινδύνους για την ασφάλεια.

Αυτό το υλικό ηλεκτρονικής κατάρτισης έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) να ενσωματώσουν αποτελεσματικά την τεχνητή νοημοσύνη (στην περίπτωση αυτή το ChatGPT) στις καθημερινές ροές εργασίας τους. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούν να συμβαδίσουν με τις ψηφιακές εξελίξεις και να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους.

Συνάφεια του εργαλείου για την ομάδα-στόχο:

Η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης μπορεί να προσφέρει σημαντική υποστήριξη στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), καθώς επιτρέπει την εξοικονόμηση χρόνου, την καλύτερη αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων, τη μείωση του κόστους και την αύξηση της αποδοτικότητας.

Βασικοί τομείς εφαρμογής με παραδείγματα τεχνητής νοημοσύνης για τις ΜΜΕ:

- **Αυτοματοποίηση διαδικασιών:** Αυτοματοποίηση διοικητικών εργασιών, όπως η τιμολόγηση, η καταχώριση δεδομένων και η διαχείριση αποθεμάτων.
- **Βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη:** Εφαρμογή chatbots εξυπηρέτησης πελατών που είναι διαθέσιμα 24/7 για να βοηθούν τους πελάτες.
- **Λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων:** Οι αναλύσεις που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη μπορούν να εντοπίσουν τις τάσεις της αγοράς (έρευνα αγοράς). Η πρόβλεψη της ζήτησης μπορεί να βελτιστοποιήσει τη διαχείριση της παραγωγής και των αποθεμάτων.
- **Υποστήριξη μάρκετινγκ και πωλήσεων:** Δημιουργία εξατομικευμένων προσφορών και διαφημίσεων με βάση τα δεδομένα των πελατών. Τμηματοποίηση κοινού. Αυτόματες δοκιμές Α/Β για γρήγορη βελτίωση της απόδοσης των καμπανιών.
- **Μείωση κόστους και βελτίωση της αποδοτικότητας:** Βέλτιστη κατανομή πόρων στην παραγωγή και την εφοδιαστική. Μείωση σφαλμάτων και σπατάλης με αλγόριθμους ελέγχου ποιότητας.
- **Ευκαιρίες καινοτομίας:** Δημιουργία νέων ιδεών για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω του εντοπισμού κενών στην αγορά.
- **Υποστήριξη της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και εργατικού δυναμικού:** Αυτοματοποίηση της πρόσληψης: γρήγορη εξέταση βιογραφικών και προεπιλογή υποψηφίων με βάση λέξεις-κλειδιά και ικανότητες. Υποστήριξη της διαδικασίας συνέντευξης με διαδικτυακές αξιολογήσεις. Μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων με ανάλυση ερευνών βασισμένη στην τεχνητή νοημοσύνη. Δημιουργία εξατομικευμένου εκπαιδευτικού υλικού για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων.
- **Βιωσιμότητα και ενεργειακή απόδοση:** Βελτιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας και μείωση των αποβλήτων.
Ανάλυση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και πρόταση στρατηγικών μείωσης.

Οι πιο συνηθισμένες μορφές/εφαρμογές/λύσεις του εργαλείου:

1. Εξυπηρέτηση πελατών και επικοινωνία

- ✓ **ChatGPT** – Σύνταξη κειμένων, απάντηση σε ερωτήσεις πελατών, δημιουργία δημιουργικού περιεχομένου.
- ✓ **Microsoft Copilot** – Διαχείριση εγγράφων και υπολογιστικών φύλλων με τη βοήθεια τεχνητής νοημοσύνης.
- ✓ **Intercom** – Λειτουργίες συνομιλίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και αυτοματοποίησης.
- ✓ **Google Gemini** – Δημιουργία κειμένων, ανάκτηση πληροφοριών, σύνοψη περιεχομένου και υποστήριξη δημιουργικών εργασιών.

2. Μάρκετινγκ και δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου

- ✓ **Jasper AI** – Δημιουργία αναρτήσεων σε ιστολόγια, διαφημίσεων (βελτιστοποίηση SEO), email και αναρτήσεων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- ✓ **Copy.ai** – Γρήγορη σύνταξη κειμένων μάρκετινγκ.
- ✓ **Canva Magic Studio (Canva)** – Επεξεργασία εικόνων και γραφικού περιεχομένου με βάση την τεχνητή νοημοσύνη.
- ✓ **Lumen5** – Αυτόματη μετατροπή αναρτήσεων σε ιστολόγια, ενημερωτικών δελτίων ή οποιουδήποτε κειμένου σε βίντεο.

3. Διαχείριση έργων και παραγωγικότητα

- ✓ **Notion AI** – Οργάνωση και σύνοψη σημειώσεων και εγγράφων, ανταλλαγή ιδεών.
- ✓ **ClickUp AI** – Διαχείριση εργασιών και έργων με τη βοήθεια τεχνητής νοημοσύνης.
- ✓ **Slack GPT** – Έξυπνη ανάκτηση πληροφοριών και γρήγορη δημιουργία απαντήσεων στην επικοινωνία της ομάδας.

4. Οικονομικά και διοίκηση

- ✓ **QuickBooks (με λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης)** – Αυτοματοποίηση λογιστικής, τιμολόγησης και χρηματοοικονομικής αναφοράς.
- ✓ **Xero (με λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης)** – Ηλεκτρονική λογιστική, αυτόματος συγχρονισμός τραπεζικών δεδομένων, προτάσεις τεχνητής νοημοσύνης για οικονομικές αποφάσεις.
- ✓ **Expensify** – Αναγνώριση και κατηγοριοποίηση δαπανών από φωτογραφίες, υποστηρίζοντας ταχύτερη και ακριβέστερη παρακολούθηση και αναφορά δαπανών.

5. Ανθρώπινο δυναμικό και προσλήψεις

- ✓ **Workable** – Πλατφόρμα πρόσληψης και στελέχωσης βασισμένη στην τεχνητή νοημοσύνη, που βοηθά στην εύρεση και αξιολόγηση κατάλληλων υποψηφίων και στην απλοποίηση των διαδικασιών πρόσληψης.
- ✓ **HireVue** – Πλατφόρμα βιντεοσυνεντεύξεων και αξιολόγησης ταλέντων βασισμένη στην τεχνητή νοημοσύνη που βελτιώνει την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών πρόσληψης.
- ✓ **Deel (με λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης)** – Πλατφόρμα διαχείρισης υπαλλήλων και ελεύθερων επαγγελματιών.

6. Ανάλυση δεδομένων και επιχειρήσεων



- ✓ **Power BI (με λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης)** – Η πλατφόρμα επιχειρηματικής ευφυΐας (BI) και οπτικοποίησης δεδομένων της Microsoft, η οποία ενσωματώνει λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης για την ανάλυση εταιρικών δεδομένων και την υποστήριξη λήψης αποφάσεων.
- ✓ **Tableau GPT** – Διαδραστική δημιουργία αναφορών με υποστήριξη τεχνητής νοημοσύνης.
- ✓ **MonkeyLearn** – Ανάλυση δεδομένων κειμένου (π.χ. σχόλια πελατών).

7. Δημιουργικό και οπτικό περιεχόμενο

- ✓ **DALL·E** – Δημιουργία προσαρμοσμένων εικόνων με βάση περιγραφές κειμένου, π.χ. για υλικό μάρκετινγκ.

Γενική παρουσίαση του ChatGPT ως εργαλείου τεχνητής νοημοσύνης:

Περιγραφή: Τα Μεγάλα Γλωσσικά Μοντέλα (LLMs) είναι ένας τύπος τεχνητής νοημοσύνης (AI) ικανός να κατανοεί, να δημιουργεί και να επεξεργάζεται κείμενο.

Η πρώτη έκδοση, το **GPT (2018)**, με **117 εκατομμύρια παραμέτρους**, μπορούσε να αναγνωρίζει τη δομή του κειμένου.

Το **GPT-2 (2019)**, με **1,5 δισεκατομμύρια παραμέτρους**, ήταν σε θέση να κατανοεί το περιεχόμενο κειμένου.

Το **GPT-3 (2020)**, με **175 δισεκατομμύρια παραμέτρους** (π.χ. ChatGPT), επέτρεψε την πραγματική συνομιλία.

Το **GPT-4 (2023)** διαθέτει πλέον **1,75 τρισεκατομμύρια παραμέτρους**.

Το **GPT-5 (2025)** – βρίσκεται πλέον σε χρήση και διαθέτει τεράστιες δυνατότητες.

Η συντομογραφία «**GPT**» σημαίνει *Generative Pre-trained Transformer*:

- **Generative** – ικανό να δημιουργεί νέο κείμενο, όχι μόνο να επαναλαμβάνει υπάρχον περιεχόμενο.
- **Pre-trained** – προ-εκπαιδευμένο σε τεράστιες ποσότητες δεδομένων κειμένου εκ των προτέρων.
- **Transformer** – αποτελεσματικό στην αναγνώριση γλωσσικών προτύπων.

Το ChatGPT είναι ένα μοντέλο γλώσσας βασισμένο στην τεχνητή νοημοσύνη. Η ουσία του έγκειται στην επικοινωνία με τους ανθρώπους σε φυσική γλώσσα και στην ικανότητα να ερμηνεύει, να δημιουργεί, να εξηγεί ή να μετασχηματίζει δημιουργικά κείμενα. Η λειτουργία του βασίζεται στην αναγνώριση στατιστικών προτύπων. Δεν «γνωρίζει» με την κλασική ανθρώπινη έννοια, αλλά μπορεί να προβλέψει ποιες λέξεις ή εκφράσεις είναι πιθανό να ακολουθήσουν σε ένα δεδομένο κειμενικό πλαίσιο.

Εφαρμογές: Χάρη στα τεράστια δεδομένα εκπαίδευσής του, μπορεί να εκτελέσει μια μεγάλη ποικιλία εργασιών, όπως παροχή συμβουλών, δημιουργική γραφή, προγραμματισμός, υποστήριξη στην εκμάθηση γλωσσών, σύνοψη κειμένων, μετάφραση, δημιουργία ιστοριών, έρευνα αγοράς, δημιουργία εικόνων, σύνταξη αιτήσεων χρηματοδότησης, τήρηση πρακτικών και πολλά άλλα.

Πλεονεκτήματα:

- Γρήγορο
- Πολύγλωσσο
- Ευέλικτο
- Διαθέσιμο 24/7
- Εύκολο στη χρήση
- Μαθαίνει και βελτιώνεται γρήγορα
- Διαθέσιμη δωρεάν έκδοση (συνιστάται η εγγραφή)

Μειονεκτήματα:

- Συχνά παρέχει λανθασμένες ή ανακριβείς πληροφορίες
- Δυσκολεύεται με πολύ συγκεκριμένες καταστάσεις που εξαρτώνται από το πλαίσιο
- Μπορεί να «παραληρεί» (να δημιουργεί φανταστικές πληροφορίες)
- Οι απαντήσεις του βασίζονται σε δεδομένα εκπαίδευσης και δεν ενημερώνονται πάντα σε πραγματικό χρόνο.
- Για την αποτελεσματική χρήση του είναι απαραίτητη η γνώση των κατάλληλων τεχνικών προτροπής.
- Δεν αντικαθιστά την ανθρώπινη εμπειρογνομοσύνη.
- Δεν πρέπει να μοιράζετε ευαίσθητες πληροφορίες μαζί του.

Σημασία του ChatGPT ως εργαλείου τεχνητής νοημοσύνης για την ομάδα-στόχο:

Το ChatGPT είναι ένα εργαλείο βασισμένο στην τεχνητή νοημοσύνη που μπορεί να δημιουργήσει αξία σε πολλούς τομείς των καθημερινών λειτουργιών των ΜΜΕ. Η σημασία του έγκειται στην παροχή λύσεων που είναι γρήγορες, οικονομικά αποδοτικές και επεκτάσιμες.

Εξυπηρέτηση πελατών και επικοινωνία: Το ChatGPT μπορεί να παρέχει άμεση υποστήριξη πελατών 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, μέσω chat στον ιστότοπο, κοινωνικών μέσων ή email. Αυτό βελτιώνει την εμπειρία του πελάτη, αυξάνει την ταχύτητα απόκρισης και μειώνει τον φόρτο εργασίας του προσωπικού υποστήριξης.

Μάρκετινγκ και δημιουργία περιεχομένου: Μπορεί να δημιουργήσει επαγγελματικές διαφημίσεις, άρθρα ιστολογίου, αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και καμπάνιες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσα σε λίγα λεπτά. Αυτό επιτρέπει στις ΜΜΕ να παρουσιάζουν συνεχώς φρέσκο και σχετικό περιεχόμενο στην αγορά, εξοικονομώντας ταυτόχρονα χρόνο και κόστος.

Υποστήριξη εσωτερικών διαδικασιών: Το ChatGPT μπορεί να συνοψίζει, να αναδιατυπώνει και να οργανώνει σημειώσεις συσκέψεων, προτάσεις, συμβάσεις ή εκθέσεις (η μεταγενέστερη αναθεώρηση είναι απαραίτητη). Απλοποιεί τις διοικητικές εργασίες, επιτρέποντας στους υπαλλήλους να επικεντρωθούν περισσότερο σε δραστηριότητες που δημιουργούν αξία.

Έρευνα αγοράς και υποστήριξη λήψης αποφάσεων: Συλλέγει γρήγορα πληροφορίες από δημόσιες πηγές, τις παρουσιάζει σε δομημένη μορφή και βοηθά στην ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων. Αυτό επιτρέπει τη λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων και με πλήρη ενημέρωση.

Εκπαίδευση και κατάρτιση: Μπορεί να δημιουργήσει εξατομικευμένο εκπαιδευτικό υλικό και οδηγούς για την ένταξη νέων υπαλλήλων ή την ανάπτυξη των δεξιοτήτων του υπάρχοντος προσωπικού.

Οφέλη για τις ΜΜΕ:

Χρησιμοποιώντας το ChatGPT, οι ΜΜΕ μπορούν να επιτύχουν τεχνολογική αναβάθμιση χωρίς να απαιτούνται σημαντικές επενδύσεις. Το εργαλείο επιτρέπει στις επιχειρήσεις να αντιδρούν ταχύτερα στις αλλαγές της αγοράς, να παρέχουν εξατομικευμένες εμπειρίες στους πελάτες και να βελτιώνουν συνεχώς τις εσωτερικές διαδικασίες. Αυτό όχι μόνο αυξάνει την επιχειρησιακή αποδοτικότητα, αλλά και ενισχύει τη μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα στην αγορά και τις δυνατότητες καινοτομίας.