

ISSN: 2585-2388

ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2024, ΤΙΜΗ 9,00 ΕΥΡΩ, ΤΕΥΧΟΣ Νο.477

netweek

Leading the Digital Business Revolution!

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ





ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΤΣΕΚΕΡΗΣ
ΚΥΡΙΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΗΣ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ
ΚΕΝΤΡΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ (ΕΚΚΕ)

ΝΙΚΟΣ ΣΤΑΣΙΝΟΠΟΥΛΟΣ
ΔΡ. ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

Ο ρόλος του Generative AI στην επιχειρηματικότητα

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού οι πολιτικές που επηρεάζουν την σχέση του ψηφιακού επιχειρείν και της Παραγωγικής Τεχνητής Νοημοσύνης, ειδικά όταν η οπτική τους προέρχεται από ειδικούς με εμπειρία τόσο στην ψηφιακή εκπαίδευση όσο και στο μακροπρόθεσμο σχεδιασμό εντός και εκτός του εταιρικού οικοσυστήματος L&D (Learning & Development).

Του Βαγγέλη Βαγγελάτου

Ο Χαράλαμπος Τσέκερης, Κύριος Ερευνητής του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ) και ο Νίκος Στασινόπουλος, Δρ. Πολιτικής Επιστήμης μιλούν για τις εφαρμογές της παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης στις σύγχρονες επιχειρήσεις.

Πώς διαγράφονται οι επιδράσεις της παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης από την οπτική σας;

Οι εξελίξεις στην Παραγωγική Τεχνητή Νοημοσύνη (ΠΤΝ) έχουν κινητοποιήσει οριζόντια μεγάλους βιομηχανικούς κλάδους και κλάδους υπηρεσιών, ιδίως εκείνων της έντασης γνώσης, ενώ ακόμη και η δημόσια διοίκηση και οι πολιτικές που «καθοδηγούνται από τα δεδομένα» (data-driven policies) δεν έχουν μείνει ανεπηρεάστες από αυτές. Επιπλέον, η χρήση της στην εκπαίδευση, εταιρικά και μη, αποτελεί κρίσιμο οδοδείκτη και προεικάζει το μέλλον των σχετιζόμενων με την ΠΤΝ αξιοποιήσιμων δεξιοτήτων και ικανοτήτων στην αγορά εργασίας. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι ένα από τα μεγαλύτερα παγκόσμια eLearning projects ανοικτού κώδικα, αυτό της παγκόσμιας κοινότητας της Moodle έχει κινητοποιήσει πόρους μέσα στον τελευταίο χρόνο με

τη δημιουργία σχετικών μαθημάτων ψηφιακών δεξιοτήτων, αλλά και με ένα ανοικτό αποθετήριο με openAI plugins. Σε κάθε περίπτωση, μια υπεύθυνα και μελλοντοεστιασμένη εκπαίδευση θα όφειλε να διαπλάσει όχι απλώς επιδέξιους χρήστες-καταναλωτές των εργαλείων ΠΤΝ, αλλά αλγοριθμικά νοήμονες εργαζόμενους πολίτες.

Πώς βλέπετε τις προοπτικές επιχειρηματικής αξιοποίησης της παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης;

Από την οπτική της επιχειρησιακής στρατηγικής αξιοποίησης της ΠΤΝ, υπάρχει μια μεγάλη ευκαιρία (και διακύβευση) κρυμμένη σε κοινή θέα. Αξίζει να δούμε ότι τα ευχάριστα και χρηστικά AI apps interfaces, όπως λ.χ. το ChatGPT ή το WeChat, αποτελούν κόμβους σε κανάλια διανομής δυναμικά εμπορεύσιμης πληροφορίας και συννοδών αυτών προϊόντων προς τον χρήστη-καταναλωτή (prosumer) των apps. Η είσοδος της ΠΤΝ έχει αναδιαμορφώσει την αλυσίδα αξίας, από τον ανασυνδυασμό του αρθρωτού χαρακτήρα των συστατικών ενός προϊόντος (rebundling) έως τον τρόπο δημιουργίας και



διαμορφώσους πρωτοκόλλων στα νέα μοντέλα βάσης (foundational models). Επιχειρηματικά, χρήζει επίσης προσοχής ότι οι GenAI assistants αποτελούν, από πλευράς των εταιρειών, στρατηγικούς ακροδέκτες διεπαφής με τις συστάδες προφίλ καταναλωτών. Διεθνώς, μεγάλες εταιρείες διαγκωνίζονται για το ποιος θα κυριαρχήσει στο primary interface με τον καταναλωτή-χρήστη των assistants. Επειδή ως καταναλωτές τείνουμε να εμπιστευόμαστε τελικά έναν μόνο βοηθό, η εταιρεία που θα κερδίσει αυτό το στοιχείο θα μονοπωλήσει όχι μόνο σε επίπεδο ήπιων «παρωθώσεων» (nudging) ως προς το προβάδισμα προτάσεων στις καταναλωτικές προτιμήσεις μας, αλλά και εν μέρει σε μια προεπιλεγμένη (by default) εκτέλεση ατζέντας αποφάσεων μας (ελαχιστοποιώντας τη δικιά μας εμπλοκή), συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε λοιπά δεδομένα μας. Ο πιστός μας assistant, είναι ο αξιόπιστος ειδικός (μέντορας) που μας γνωρίζει (το ιστορικό μας) και σχεδόν μας «συμμερίζεται» (μέσω habit design). Στη βάση αυτή, ενδεχομένως, η βιογραφική μεθοδολογία έρευνας να αποτελέσει βασικό εργαλείο ανάλυσης καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Αν έπρεπε να αναφέρουμε μερικές βασικές «κατηγορίες» επιχειρηματικών εφαρμογών;

Αυτό που ίσως φωτίζει καλύτερα το τοπίο είναι η αναθεώρηση με όρους επιχειρησιακής στρατηγικής μιας ταξινόμησης των ερευνών περί μελλοντοστραφών τύπων προσωπικότητας. Θα μπορούσαμε εδώ να διακρίνουμε τέσσερις ιδεότυπους ενός μελλοντοστραφούς επιχειρείν:

- 1) Επιχειρήσεις που προσιδιάζουν τον ιδεότυπο του “**παρατηρητή**” (observer), πιστεύοντας ότι ο ρόλος τους είναι να εποπτεύουν το τι συμβαίνει, αλλά δεν προτίθενται να το διαμορφώσουν, παραμένοντας ασφαλείς ακόλουθοι των εξελίξεων.
- 2) Επιχειρήσεις που προσιδιάζουν τον ιδεότυπο του “**πλοηγού**” (navigator), πιστεύοντας ότι το μέλλον είναι απροσδιόριστο και συνεχώς υπό διαμόρφωση και ότι, επιπλέον, η δικιά τους δράση δεν αλλάζει την κατεύθυνσή του. Τέτοιες επιχειρήσεις προσπαθούν να κινηθούν με ασφάλεια εντός των αδιαπραγμάτευτων ορίων που τους τίθενται από «έξω».
- 3) Επιχειρήσεις που προσιδιάζουν τον ιδεότυπο του “**εξερευνητή**”



(explorer), οι οποίες προσπαθούν ενεργητικά, με σχέδια και έργα, να διερευνήσουν το νέο και τις προοπτικές που διανοίγονται εμπρός τους.

- 4) Επιχειρήσεις που προσιδιάζουν τον ιδεότυπο του “χαρτογράφου” (mapmaker), οι οποίες αποδέχονται στην στρατηγική τους ότι το μέλλον ενέχει εύρος δυνατοτήτων και ευκαιριών, και θεωρούν ότι οι αποφάσεις τους θα (συν)διαμορφώσουν το επιχειρησιακό οικοσύστημα συνολικά, το πλαίσιο στο οποίο θα κινηθούν και οι υπόλοιπες επιχειρήσεις.

Με την GenAI αλλάζουν άρδην ο ορίζοντας κοινωνικοοικονομικών προκλήσεων και ηθικών διακινδυνεύσεων, εφόσον τα μοντέλα της αυτοεξελίσσονται με τρόπους που δεν μπορούν να προβλεφθούν

Σε ποιες από τις παραπάνω κατηγορίες θεωρείτε ότι ταιριάζουμε σαν χώρα;

Σε μια πρόσφατη μελέτη και γνωμοδότηση της ερευνητικής μας ομάδας προς την Κυβέρνηση για τα ενδεχόμενα μέλλοντα της ΙΙΤΝ στην Ελλάδα έως το 2030, προκρίθηκε μεθοδολογικά ένα σενάριο ευόδωσης της ΙΙΤΝ, το οποίο ταιριάζει με τους δύο τελευταίους ιδεότυπους της παραπάνω ταξινόμησης, εντός ενός οικονομικοκοινωνικού οικοσυστήματος απελευθερωμένου από τεχνοφοβικές αγκυλώσεις, αειφόρου και ανθεκτικού, πλαισιωμένου από ένα δημοκρατικό και προορατικό σύστημα ρύθμισης.

Σε ποιο βαθμό βρίσκεται δικαιολογημένους τους φόβους που έχουν προκαλέσει οι εξελίξεις γύρω από την τεχνητή νοημοσύνη;

Περνώντας σταδιακά σε συναφή ζητήματα επιχειρησιακής ηθικής, αρχικά επιφυλασσόμαστε υπέρ των δημοκρατικών ανταντακλαστικών της συμπερίληψης και ανθεκτικότητας των ΜμΕ, τα οποία μας καλούν να προκρίνουμε και σχέδια άπιας τεχνολογικής καινοτομίας, προκειμένου να αποφευχθεί η αποκλειστική εστίαση σε κοστοβόρες καινοτομίες υψηλής τεχνολογίας, τις οποίες μπορούν να υποστηρίξουν, ολιγοπωλιακά, μόνο high tech κολοσσοί. Με την ΙΙΤΝ αλλάζει άρδην ο ορίζοντας κοινωνικοοικονομικών προκλήσεων αλλά και ηθικών διακινδυνεύσεων, εφόσον τα μοντέλα της αυτοεξελίσσονται με τρόπους που δεν μπορούν να προβλεφθούν οι δημιουργοί τους (model drift). Επίσης, η αυτοεκπαίδευση των μοντέλων μηχανικής μάθησης θα βασίζεται εν μέρει σε πλήρως κατασκευασμένα πρωτογενή δεδομένα, αναστασιοδοτώντας το τί θεωρούμε αληθινό ή πραγματικό.

Πώς κρίνετε ότι θα πρέπει να αντιμετωπιστούν στην Ελλάδα ζητήματα ηθικής χρήσης και κανονιστικού πλαισίου του AI;

Μία άλλη κρίσιμη παράμετρος επιχειρησιακής ηθικής και πολιτικής είναι το κατά πόσο η νέα τεχνολογία ΙΙΤΝ θα (αυτο)ρυθμιστεί μόνο στα βάσιμα διαδικαστικών αρχών λειτουργικότητας (όπως λογοδοσία, διαφάνεια, επεξηγησιμότητα, διαλειτουργικότητα) ή, επιπλέον, στα βάσιμα ισχυρότερων ηθικών παραμέτρων (όπως αυτονομία, σεβασμός αξιοπρέπειας των προσώπων, προστασία ιδιωτικής ζωής, δικαιώματα έναντι αθέμιτης διαχείρισης από τρίτους, η αποφυγή όχι μόνο του ψυχιακού χάσματος αλλά και των ευρύτερων κοινωνικών επιπτώσεων της αλγοριθμικής μεροληψίας και της δημιουργίας αυτοματοποιημένων ανισοτήτων στην κατανομή ωφελειών, η συμμετοχικότητα στα διαδικαστικά σχεδιασμού των συστημάτων). Οι επιχειρησιακές στρατηγικές και τεχνολογικές πολιτικές, σε τελευταία ανάλυση, καλούνται να ανταποκριθούν σε δυσεπίλυτα ή «ατίθασα» προβλήματα (wicked problems) που χράζουν συνολικής, οικοσυσταμικής αντιμετώπισης. Αξίζει επομένως να αναλογιστούμε την προτροπή του Αϊνστάϊν να μην προσπαθήσουμε να λύσουμε τα μελλοντικά προβλήματα με το ίδιο mindset που είχαμε όταν αθέλητα τα δημιουργήσαμε.