

Team AI

Leesexemplaar

ANN DE BISSCHOP

Team AI

**Efficiënter, slimmer én fijner werken
met artificiële intelligentie**

P E L C K M A N S

INHOUD

INLEIDING

Een woordje van Ann	8
Een woordje van Dagmar	11
Disclaimer bij dit boek	14
Doe de test: hoe vertrouwd ben jij met AI?	15

HOOFDSTUK 1

DE OPKOMST VAN AI OP DE WERKPLEK

Wat is AI?	21
AI is helemaal niet nieuw!	23
Waarom gaat het plots zo snel?	29
AI!AI!AI, gaan we massaal onze job verliezen?	38
AI + mens = succes	41

HOOFDSTUK 2

AI EN DE GENERATIEVERSCHILLEN

Even voorstellen: zes generaties	47
Luie millennials en bazige boomers	55
Best of both worlds	57
Hoe kijken de verschillende generaties naar AI?	60
De AI generation gap en het belang van omgekeerd mentorschap	63
Het verhaal van Accent: the human touch	64

HOOFDSTUK 3

AI EN DE ARBEIDSMARKT: HET VERDWIJNEN EN VERSCHIJNEN VAN JOBS

Moeten we een jobapocalyps verwachten?	73
AI als vierde industriële revolutie	76
Maar hoe zit het dan concreet?	79
Ook niet-bedreigde ‘zinnvolle’ jobs zullen veranderen door AI	86
Onbekend is onbemind	88
Hoe kijkt de Belgische burger naar AI?	90
Bekend is bemind	92
Wat moeten we kunnen om vlot met AI samen te werken?	95
Waarom we moeten opletten voor de AI bias	98
Levenslang leren en nieuwsgierig blijven worden belangrijker dan ooit	100

HOOFDSTUK 4

AI EN DE BEDRIJFSCULTUUR

Bedrijfscultuur: de lijm die de organisatie samenhoudt	109
Wat doet AI met de bedrijfscultuur?	111
Gevaar voor sociale isolatie en eenzaamheid	115
De B van Betrokkenheid	117
Sociaal lanterfanten	118
AI en DEI	120
Belangrijke rol voor de vakbond	123

HOOFDSTUK 5

AI, WELZIJN EN WERKGELUK

AI en wellbeing: een verhaal van opportuniteiten en valkuilen	131
UITDAGING 1: productiviteit	132
UITDAGING 2: persoonlijke coaching en gezondheidsprogramma's op maat	139
UITDAGING 3: de werkomgeving en ergonomie	148

HOOFDSTUK 6

AI EN LEIDERSCHAP

Oproep aan alle leiders	157
STATEMENT 1: we hebben onze maximumcapaciteit bereikt.	159
STATEMENT 2: geef de vrijgekomen tijd cadeau aan je medewerkers.	160
STATEMENT 3: bedrijven moeten investeren in creativiteit.	164
STATEMENT 4: AI is een managementuitdaging, maar het denkwerk hoeft niet door de leiders te gebeuren.	168
STATEMENT 5: durf te vertrekken van het witte blad. ...	170
STATEMENT 6: EQ > IQ.	172
Ook bij leiderschap geldt: mens + AI = succes	177

HOOFDSTUK 7

DE TOEKOMST VAN AI OP DE WERKPLEK

Naar de driedaagse werkweek?	185
Een nieuw economisch evenwicht	188
De impact van AI op het klimaat	189
AI als partner in crime	191
De ethische kwestie	194
Levens redden dankzij AI	198
Hebben we nog maaltafels nodig?	201
Tot slot: wat zeggen onze experts?	205

OM AF TE RONDEN:

ONZE TIEN BELANGRIJKSTE TAKE-AWAYS

Nog eens testen?	216
Een warme dankjewel!	220
Eindnoten	224

INLEIDING

EEN WOORDJE VAN ANN

'Kan AI de mens vervangen?' Deze vraag – en alle varianten erop – domineert de huidige berichtgeving rond artificiële intelligentie. Wat we tot nog toe gezien hebben op het vlak van innovaties en nieuwe tools is ronduit indrukwekkend. En dat is nog maar het begin.

De werkplek is sterk aan het veranderen en zal er over enkele jaren heel anders uitzien. Logisch dat veel mensen zich bedreigd voelen. In hun functioneren, in hun talenten en vooral: in hun job. Het lijkt wel alsof we allemaal vroeg of laat vervangen zullen worden door een robot. Deze onderliggende angst heeft een impact op het welzijn van veel medewerkers.

Dat raakt me, want als wellbeingexpert is het mijn missie om medewerkers te zien floreren in een gezonde, gelukkige en futureproof werkomgeving. En daar is zeker ook een plek voor AI. Niet om medewerkers te vervangen, maar om hen te versterken als een copiloot. AI en de mens, dat is een en-enverhaal. We hebben elk onze sterktes en expertise. In deze complementariteit ligt een enorme opportuniteit.

Een tweede reden waarom dit onderwerp me zo bezighoudt, is omdat het raakt aan een ander zeer actueel thema: de generatiekloof. Vandaag zien we in veel organisaties tot wel vier verschillende generaties vertegenwoordigd. Het woordje 'kloof' zegt het al: elke generatie heeft haar eigen waarden, attitudes en communicatiestijlen, waardoor communicatie en begrip tussen de generaties onderling niet altijd vanzelfsprekend zijn. De komst van AI kan deze kloof nog groter maken, aangezien de gen Z'ers (geboren tussen 1995 en 2010) bijvoorbeeld veel sneller 'mee' zijn met nieuwe technologieën. Of dat is in elk geval de aanname. Verder in dit boek zul je ontdekken of dat ook klopt.

Maar ook in het verhaal van de verschillende generaties zie ik vooral kansen. Dit boek is al een prachtig voorbeeld, want het werd niet alleen geschreven door mezelf, generatie X, maar voor de research kreeg ik ook de hulp van Dagmar Van Gucht, op de kop dertig jaar jonger en generatie Z. Dagmar, en ik, wij vullen elkaar perfect aan. Mijn jarenlange ervaring als leidinggevende én welzijnsexpert vormt de ideale combinatie met Dagmars digitale kennis, verfrissende blik en het maatschappelijke bewustzijn dat zo kenmerkend is voor haar generatie.

Wanneer ik kijk naar de evoluties en uitdagingen die we de komende jaren mogen verwachten, zie ik in de eerste plaats een schat aan mogelijkheden. Maar ik begrijp heel goed dat veel mensen zich bedreigd voelen, omdat ze niet weten wat ze juist mogen verwachten. Onbekend is onbemind.

Daarom dit boek, want alles start met kennis en inzicht. We doorprikkelen mythes, ruimen misverstanden uit de weg

en zetten de dingen in het juiste perspectief. Bovendien geven we massa's concrete tips en adviezen waarmee jij als lezer aan de slag kunt, of je nu medewerker, hr-specialist of leidinggevende bent. Met dit boek wil ik de onnodige angst en onzekerheid rond AI wegnemen, zodat er weer meer ruimte komt voor welzijn en werkgeluk. Want daar doen we het tenslotte voor.

EEN WOORDJE VAN DAGMAR

Als gen Z'er heb ik hopelijk nog een lange carrière voor de boeg. Ik besef maar al te goed dat elke job – ook de mijne – flink zal veranderen door AI. Toen Ann me vroeg om mee te werken aan dit boek, heb ik dus geen moment geaarzeld. Voor mij is AI dé *game changer* voor de toekomst. Ik nam met veel plezier een deel van de research voor mijn rekening.

Hoewel niemand precies weet wat de toekomst voor ons in petto heeft, is het belangrijk dat we ons zo goed mogelijk voorbereiden op de mogelijke veranderingen die op ons afkomen. Dat is niet iets wat we alleen hoeven te doen; iedereen kan zijn steentje bijdragen. Het begint met een nieuwsgierige houding tegenover AI en technologie. Door op een speelse en geïnteresseerde manier nieuwe technologieën te ontdekken, kunnen we leren en groeien, zonder dat als een zware last te hoeven ervaren.

Ook moeten we nadenken over hoe we AI duurzaam kunnen inzetten, zodat het niet alleen de efficiëntie verhoogt,

maar ook bijdraagt aan ons welzijn en energieniveau. Persoonlijk maak ik me wat zorgen over de *productivity trap*, waarbij we steeds meer werken omdat we efficiënter worden, in plaats van die tijdwinst te gebruiken om tot rust te komen en te connecteren. Toch ben ik hoopvol, want mijn generatie neemt het voortouw in het beter aangeven van grenzen en het bespreekbaar maken van mentale en fysieke gezondheid. Voor ons draait werken om veel meer dan enkel productiviteit en winst.

Gen Z'ers staan ervoor bekend dat ze veel belang hechten aan duurzaamheid en haalbaarheid op de langere termijn. We pleiten voor meer rust, balans, verbinding en menselijkheid. We willen isolatie en individualisering tegengaan en opnieuw inzetten op een menselijke community, niet ondanks maar net dankzij de nieuwe technologieën. Maar is dat uiteindelijk niet wat we allemaal willen, over de generatiegrenzen heen?

AI zal de wereld veranderen. Het is dus belangrijk dat we daar een veilig kader voor creëren, met ruimte voor innovatie en creativiteit. Die bal ligt nu vooral in het kamp van generatie X: de beleidsmakers die op dit moment in de positie zijn om het kader te creëren en de spelregels vast te leggen, bevinden zich voor een groot deel in deze groep.

Bij deze een warme oproep aan álle generaties: laat jullie stem horen en kom in actie! Want alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat iedereen mee is. Door in te zetten op informatie en educatie, voor alle leeftijden en doelgroepen. Door zelf op een leuke, menselijke en *fun* manier met AI te experimenteren en onze collega's en vrienden daarin mee

te nemen. En door onze unieke menselijke capaciteiten zoals empathie en verbinding te gebruiken om ons samen voor te bereiden op de toekomst.

DISCLAIMER BIJ DIT BOEK

Elk boek is per definitie een momentopname en moet dus gesitueerd worden binnen een bepaalde tijdsgeest. Zeker boeken die inspelen op actuele trends hebben een bepaalde houdbaarheid, of minstens wat de gepresenteerde cijfers en data betreft.

Dat is bij dit boek meer dan ooit het geval, en daar zijn we ons zeer sterk van bewust. Het is bij wijze van spreken al achterhaald terwijl we het nog aan het schrijven zijn. Het gaat zo hard met AI dat we amper kunnen volgen met onderzoeken, trends en rapporten. Uiteraard hebben we heel wat research gedaan vooraf, en we merkten al snel dat het bijna onmogelijk is om bij te blijven op het vlak van de evoluties, ontwikkelingen en cijfers.

Vandaar deze disclaimer: lees dit boek niet als een correcte weergave van de realiteit, want op het moment dat je het in handen krijgt, is die realiteit alweer flink veranderd. Kijk door de cijfers en trends heen en gebruik het in de eerste plaats als gids, inspiratietool en eyeopener. Deel het met je collega's, met je team of met je manager, afhankelijk van je rol in de organisatie.

Onze hoofdboodschap is heel eenvoudig: AI zal ons als mens niet vervangen, wel alleen maar beter maken, ook op de werkplek. Op voorwaarde dat we er op de juiste manier mee omgaan, ons goed voorbereiden en ervoor zorgen dat iedereen mee is.

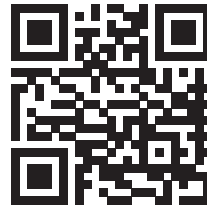
Vooraf dat laatste is belangrijk. Hoe slim de technologie ook wordt: het gaat nog steeds om mensen. We zijn verantwoordelijk voor ons eigen welzijn. Dat zal een machine nooit van ons overnemen. Dat was honderden jaren geleden al het geval, en dat zal over honderden jaren nog steeds zo zijn. Die boodschap is universeel en heeft een onbeperkte houdbaarheid.

DOE DE TEST

Hoe vertrouwd ben jij met AI?

Een van de eerste dingen die ons opvielen bij het schrijven van dit boek, is dat we op het vlak van kennis over en ervaring met AI nog in een behoorlijk breed spectrum zitten, gaande van absolute newbies tot bedreven kenners en lovers. Benieuwd waar jij je ongeveer bevindt? Doe dan deze korte zelftest!

Doe je dit liever online? En wil je de vragenlijst delen met collega's? Via www.thecircleofwellbeing.be of via deze QR-code kom je bij de digitale versie terecht.



Gebruik je AI voor persoonlijke doeleinden?

- Ja, regelmatig **3 punten**
- Af en toe **2 punten**
- Nee, nooit **1 punt**

Heb je ooit een door AI gegenereerd beeld gemaakt?

- Ja, meerdere keren **3 punten**
- Ja, een paar keer **2 punten**
- Nee, nog nooit **1 punt**

Heb je wel eens ChatGPT gebruikt om een e-mail te verbeteren of een tekst te herschrijven?

- Ja, vaak **3 punten**
- Een paar keer **2 punten**
- Nee, nog nooit **1 punt**

Heb je AI wel eens gebruikt om muziek of video's aan te bevelen?

- Ja, regelmatig **3 punten**
- Af en toe **2 punten**
- Nee, nooit **1 punt**

Heb je al gemerkt dat je met AI te maken had, bijvoorbeeld tijdens het gebruik van Netflix of Spotify?

- Ja, vaak **3 punten**
- Soms **2 punten**
- Nee, nog nooit **1 punt**

Gebruik je AI-tools in je werk, zoals AI-gestuurde analyse- of datavisualisatietools?

- Ja, vaak* **3 punten**
- Soms* **2 punten**
- Nee, nooit* **1 punt**

Weet je wat een prompt is in de context van AI?

- Ja, heel duidelijk* **3 punten**
- Ik heb een vaag idee* **2 punten**
- Ik zou het niet weten* **1 punt**

Ben je bekend met het concept van bias in AI en de mogelijke gevolgen ervan?

- Ja, zeer goed* **3 punten**
- Een beetje* **2 punten**
- Nee, helemaal niet* **1 punt**

Ben je op de hoogte van de ethische overwegingen met betrekking tot AI en hoe die de ontwikkeling en implementatie van AI beïnvloeden?

- Ja, zeer goed* **3 punten**
- Een beetje* **2 punten**
- Nee, helemaal niet* **1 punt**

Heb je ooit deelgenomen aan een AI-workshop of -training?

- Ja, meerdere* **3 punten**
- Een enkele* **2 punten**
- Nee, nooit* **1 punt**

Tel je punten op en bereken je score!

24-30 punten: AI Expert

Je hebt uitgebreide ervaring met AI en integreert het regelmatig in zowel je privéleven als je professionele omgeving. Je bent goed op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en toepassingen.

16-23 punten: AI Gevorderde Gebruiker

Je hebt een redelijke hoeveelheid ervaring met AI en maakt er regelmatig gebruik van in je dagelijks leven en werk. Je bent bekend met de voordelen en enkele beperkingen van AI-tools.

8-15 punten: AI Beginner

Je hebt enige ervaring met AI, maar er is nog veel ruimte om meer te leren en AI meer in je dagelijkse activiteiten te integreren. Je hebt een basisbegrip van AI-toepassingen.

7 punten of minder: AI Ontdekker

Je hebt weinig tot geen ervaring met AI en gebruikt het nauwelijks in je dagelijks leven of werk. Uitstekend: jij hebt enorm veel potentieel om meer te leren over AI en de voordelen ervan te ontdekken. Geniet ervan!

HOOFDSTUK 1

**DE
OPKOMST
VAN AI
OP DE
WERKPLEK**

Wat is AI?

Voor we gaan nadenken over wat AI nu concreet betekent voor de werkplek, is het natuurlijk belangrijk om heel goed te begrijpen wat het nu eigenlijk is. Want ook al hebben we er allemaal de mond van vol, het blijft een abstract en vrij nieuw begrip. Geen betere manier om ons onder te dompelen in de wondere wereld van AI dan een verkennend gesprek met **ChatGPT**. We zullen hem – of haar? – trouwens regelmatig om raad vragen bij het schrijven van dit boek.

Hallo, ChatGPT, wat is AI nu eigenlijk?

‘Kunstmatige intelligentie, of AI (*Artificial Intelligence*), verwijst naar het vermogen van machines om taken uit te voeren die normaal gesproken menselijke intelligentie vereisen. Deze taken omvatten dingen zoals het begrijpen van natuurlijke taal, het herkennen van patronen, het nemen van beslissingen, en het oplossen van problemen.

AI-systemen kunnen verschillende technieken gebruiken om deze taken uit te voeren, waaronder *machine learning*, waarbij computers leren van data en ervaringen om verbeterde prestaties te leveren in specifieke taken, en natuurlijke taalverwerking, waarbij computers menselijke taal kunnen begrijpen en genereren.

Het uiteindelijke doel van AI is om machines te creëren die autonoom kunnen handelen, leren en zich aanpassen

aan verschillende situaties, vergelijkbaar met menselijke intelligentie. Deze technologieën hebben toepassingen in verschillende domeinen, zoals gezondheidszorg, financiën, transport, communicatie en nog veel meer.'

Samengevat kunnen we dus zeggen dat AI gaat om 'computersystemen die zelfstandig leren, beslissingen nemen en ze ook uitvoeren.'

Wordt AI echt slimmer dan de mens?

'Mijn gok is dat er AI zal bestaan die slimmer is dan gelijk welke mens, waarschijnlijk tegen eind volgend jaar. De komende vijf jaar zullen de capaciteiten van artificiële intelligentie wellicht die van de volledige mensheid overtreffen', zei Elon Musk nog niet zo lang geleden in een podcast².

Het zijn exact zulke uitspraken die veel mensen angstig of op zijn minst onzeker maken. Maar is dat zo? En moeten we ons hierover zorgen maken?

Geertrui Mieke De Ketelaere, adjunct-professor Sustainable, Ethical and Trustworthy AI bij de Vlerick Business School, vindt van niet: 'Ik heb het niet zo met dit soort uitspraken. Ze getuigen van een zeer beperkt begrip over hoe het menselijke brein werkt – dit inzicht heeft overigens niemand – en onvoldoende kennis van de huidige beperkingen van AI. Op het vlak van gezond verstand, redeneren en inlevingsvermogen heeft AI nog enorme sprongen te maken, dat mogen we echt niet onderschatten. We

moeten afstappen van de vergelijking tussen AI en de menselijke intelligentie in al haar aspecten.'

Ook dr. Marc Jacobs, wetenschapper, consultant en coauteur van het boek *De onttovering van AI*³, geeft de nodige nuancerings. 'In deze uitspraak worden twee aparte zaken benoemd: intelligentie en capaciteit. Rondom het eerste zijn de psychologen het niet eens over wat het nu behelst, maar in de huidige tijd en in onze westerse cultuur staat intelligentie gelijk aan "hoe goed je een toets doet". Het zegt met andere woorden niks over ervaring, emotie, normen of waarden of de zogenaamde emotionele intelligentie.

Musks uitspraak over capaciteit lijkt te vertrekken vanuit de aannname dat wij mensen slechts nuttig zijn om taken uit te voeren. Dat iemand AI wil inzetten voor een zelfrijdende auto is één ding, maar wie zal AI inzetten om zijn of haar kind op te voeden? Het wereldbeeld van Musk is er een waarbij enkel rede van belang is, zonder rekening te houden met emotie of het lichaam. Mocht dat zo zijn, dan klopt zijn uitspraak. Maar onze wereld bestaat uit veel meer dan rekenen. Gelukkig maar.'

AI is helemaal niet nieuw!

Vandaag spreken we over AI alsof het een gloednieuwe innovatie is, maar niets is minder waar. Wist je dat we helemaal moeten teruggaan tot de jaren veertig voor de allereerste toepassing van AI?⁴ Tijdens de Tweede Wereldoorlog