

WAT IS CHATGPT? EN WAT KAN UW OR ERMEE?

Bespreek de chat

ChatGPT verovert stormenderwijs de werkvloer. Voor uw OR is het zaak om met uw bestuurder te bespreken of hij plannen heeft om deze vorm van kunstmatige intelligentie in te zetten en op welke manier. De vraag is dan welke processen in uw organisatie hierdoor veranderen en wat daarvan de gevolgen zijn. Maar u kunt ook overwegen om ChatGPT voor uw eigen OR-werk in te zetten.

ChatGPT is een vorm van Generative AI en staat voor Chat Generative Pretrained Transformer. Het is een voorbeeld van een nieuwe vorm van kunstmatige intelligentie, 'creërende' kunstmatige intelligentie, in het Engels generative artificial intelligence. Generative AI gaat waarschijnlijk in een aantal processen en een aantal sectoren belangrijke veranderingen brengen. Het is daarom ook zaak dat uw OR goed

op de hoogte is van de ontwikkelingen en tijdig betrokken is bij de plannen. De vraag wat uw OR kan of moet met ChatGPT en andere Generative AI programma's, valt in drie stukken uiteen:

- Wat verandert er in uw organisatie door Generative AI?
- Wat kan als gevolg daarvan op de agenda van uw OR komen?
- Wat kan uw OR zelf met het nieuwe instrumentarium?

Generative AI is op verschillende manieren te gebruiken in de organisatie. Vooral bij de zogenoemde talige processen kunnen organisaties er profijt van hebben. Denk bijvoorbeeld aan een chatbot op de site van de organisatie die eenvoudige vragen van klanten beantwoordt. De tevredenheid van klanten over deze chatbots is laag. Ze stellen vaak vragen die al eerder beantwoord zijn en helpen de klant niet echt verder als het moeilijk wordt. Generative AI kan dat veel beter.

Voor sommige sectoren kunnen de gevolgen mogelijk ingrijpender zijn. Schrijvers kunnen bijvoorbeeld ChatGPT vragen om een hoofdstuk of een heel boek te schrijven en vervolgens gaan strepen, wijzigen en aanvullen. In de film- en muziekindustrie heeft Generative AI allerlei baanbrekende toepassingen, bijvoorbeeld om oude acteurs er weer jong uit te laten zien of om stemacteurs te vervangen en om zangers en bands nummers te laten

Generative AI maakt een nieuwe combinatie van bestaande informatie

U start het gebruik van Generative AI met een zogenoemde prompt, een opdracht. Dan zoekt het programma in de bergen informatie waarmee hij getraind is (nu is dat informatie over gebeurtenissen tot 2021) en maakt een nieuwe combinatie van die informatie. Snel toegankelijk zijn applicaties zoals ChatGPT (tekst), Midjourney en DALL-E (nieuwe digitale beelden), Mubert (geluid en muziek) en Kapwing (video's). Deze applicaties zijn niet allemaal gratis. Voor betaalde applicaties kan het handig zijn om een abonnement te nemen voor de organisatie. In uw OR-werk zou ChatGPT bijvoorbeeld van pas kunnen komen bij de OR-

verkiezingen. Zo ziet het resultaat van een opdracht aan ChatGPT om een oproep voor deelname aan de OR te schrijven eruit zoals hieronder. Dit resultaat kunt u vervolgens naar wens aanpassen en aanvullen. *Wil jij het verschil maken binnen jouw organisatie? Wil je opkomen voor de belangen van jou en je collega's en meebeslissen over belangrijke zaken? Stel je dan kandidaat voor de ondernemingsraadverkiezingen! Als lid van de ondernemingsraad ben je de stem van de medewerkers. Je hebt een actieve rol in het verbeteren van de arbeidsomstandigheden, het verminderen van werkdruk en het bevorderen van de samenwerking tussen management en personeel. Daarnaast*

heb je de mogelijkheid om mee te denken en te beslissen over bedrijfsbesluiten en investeringen. Maar het lidmaatschap van de ondernemingsraad biedt nog meer voordelen. Je krijgt de kans om je te ontwikkelen op het gebied van communicatie, samenwerking en besluitvorming. Ook krijg je inzicht in de bedrijfseconomische aspecten van het bedrijf en bouw je aan een netwerk met andere medewerkers binnen de organisatie. Als kandidaat voor de ondernemingsraad zet je je in voor een betere werksituatie en een gezonde werkomgeving. Je maakt het verschil voor jezelf en je collega's. Laat je stem dus horen en stel je kandidaat voor de OR-verkiezing!

FOKKE & SUKKE PIKKEN HET NIET LANGER

CHATGPT, SCHRIJF EEN
BOZE BRIEF AAN DE
DIRECTIE

OVER HET
GEBRUIK VAN
AI!!



RGJT

coveren of nieuwe nummers te laten spelen zonder dat ze daar zelf weet van hebben. Een scholier kan met ChatGPT huiswerk maken, maar het is ook mogelijk in een video politici woorden in de mond te leggen die ze nooit zouden willen spreken en die dan te publiceren op X (voorheen Twitter). Het gebruik van Generative AI vraagt dus ook om een nieuwe vorm van cyber security en bewijs van authenticiteit om plagiaat of valse bedoelingen tegen te gaan.

Betrokken

Uw OR kan de plannen en ontwikkelingen rond het gebruik van Generative AI op de agenda van de overlegvergadering met de bestuurder zetten. Hoe eerder uw OR daarbij betrokken is, hoe beter uw OR op de hoogte is en hoe vlotter u eventuele advies- of instemmingsvragen op een later moment kunt afhandelen. Uw OR heeft immers adviesrecht bij belangrijke besluiten (artikel 25 WOR). Zo kunnen er bij de implementatie van een concrete

Generative AI applicatie in de organisatie eenmalige kosten gemoeid zijn, maar vervolgens ook kosten voor het onderhoud en zaken zoals licenties, dataopslag en controle van de datakwaliteit. Belangrijker dan de investeringen en kosten zijn wellicht de gevolgen voor het werk van de medewerkers. Werkzaamheden worden mogelijk meer of minder, maar in elk geval anders. Dat kan leiden tot nieuwe functies, takenpakketten, verantwoordelijkheden of bevoegdheden, of een andere verdeling daarvan. Ook is de kans groot dat werknemers scholing nodig hebben om kennis op te doen en om zich nieuwe vaardigheden eigen te maken.

Bespreken

Voorbeelden van onderwerpen en vragen over Generative AI die u met uw bestuurder kunt bespreken, zijn:

- Voor welke werkzaamheden, diensten of producten zou onze organisatie Generative AI kunnen inzetten?

- Wat zouden daarvan de voor- en nadelen en eventuele risico's zijn?
- Wat zouden de consequenties zijn voor gebruikers, klanten en werknemers?
- Voor welke taak/taken wordt de applicatie ingezet?
- Welk mensenwerk vervalt daar eventueel door?
- Welk mensenwerk blijft bestaan, met welk mensenwerk moet de applicatie aangevuld worden?
- Met welke data is de applicatie getraind?
- Hoe recent zijn die data?
- Hoe worden die data actueel gehouden en onderhouden?
- Waar worden data van onze organisatie opgeslagen? Hoe zijn dataveiligheid en privacyvereisten georganiseerd?
- Hoe is het eigendom van de data en de producten geregeld?
- Hoe wordt de kwaliteit van de output van de applicatie gecontroleerd/gegarandeerd?
- Wat zijn de kosten van de aanschaf en de kosten van het onderhoud?

Ondersteuning

Los van wat een applicatie zoals ChatGPT voor uw achterban en organisatie kan betekenen, kan het u mogelijk ook ondersteunen in uw OR-werk. Zo kan ChatGPT u wellicht helpen om een wervende tekst voor nieuwe OR-kandidaten op te stellen (zie kader) of om een OR-nieuwsbrief te maken of deels aan te vullen. U kunt de tekst vervolgens naar wens aanpassen en toespitsen op uw eigen OR en organisatie. Ook kunt u ChatGPT gebruiken om antwoorden op vragen te krijgen. ChatGPT graaft dan door bergen aan informatie op internet en levert een antwoord vaak in de vorm van een opsomming van verschillende zienswijzen of aspecten. Let op! ChatGPT geeft niet aan op welke bronnen het antwoord is gebaseerd en de informatie is niet per se correct. U moet het dus altijd nog controleren en vergelijken met betrouwbare bronnen!

Winfried Bouts en Paul Becht, adviseurs bij OR Consultancy, e-mail: info@orconsultancy.nl, www.orconsultancy.nl