



Ron Kersic.

# Van orakel naar muze

Technologie-expert Ron Kersic  
over generatieve AI

Door: Redactie DDB

04-04-2024

*Filantropie*

---

**De snelheid en de schaal van kunstmatige intelligentie openen ongeken- de mogelijkheden. Maar er is ook een schaduwzijde. Het is een dominante trend: de kranten staan er bol van. Big Tech, in dit geval generatieve AI, krijgt ook de filantropie in zijn greep. Wat moeten besturen van filantropische fondsen met AI-tools als ChatGPT? Is dat een handige assistent of een listige vijand? We vragen het Ron Kersic, technologie-expert bij grootbank ING. ‘AI is alles wat nog niet werkt, zodra het werkt is het software.’**

---

'Technologie is van ons allemaal', zegt Ron Kersic. Hij ziet zichzelf bij ING als een 'katalysator', een versneller van op technologie gebaseerde veranderingen. 'Ik wil technologie – zowel de potentie als de gevaren ervan – op een dusdanige manier overbrengen dat collega's erbij betrokken willen zijn – ongeacht hun achtergrond. Op een manier die bij hen past.' Kersic, opgeleid als programmeur, is werkzaam bij een bank met 12.000 software engineers in dienst op een personeelsbestand van bijna 60.000 wereldwijd.

### ***AI heeft vele vormen. Laten wij het hebben over generatieve AI. Wat is dat?***

Kersic: 'Deze vorm van AI genereert nieuwe content op basis van patronen waarop dit geleerd is. De content wordt ter plekke gefabriceerd. Type maar eens in: maak een plaatje van een oudere man met bril. Dit levert een foto op niet samengesteld uit bestaande plaatjes maar uit pixels en ruis. Het is een foto die niet eerder bestond. Je kunt dit exemplaar niet terugvinden op het internet. Dat is het creërende, scheppende aspect van generatieve AI. Ik vind dat magisch.'

### ***Hoe zit het met teksten?***

'Als je de AI-tool ChatGPT een vraag stelt, krijg je een tekst retour die eruit ziet zoals een uiteindelijk antwoord eruit gezien zou kunnen hebben. Soms is die tekst bruikbaar, soms inherent fout. De cloe is namelijk dat het systeem erachter niet redeneert. Sterker nog: het heeft geen notie van onze wereld. Ook niet van een oudere man met bril. Wel van patronen van foto's die als zodanig zijn gelabeld. Het zijn dus impliciete associaties. Zo werkt het, maar het grote publiek is zich hier doorgaans niet of nauwelijks bewust van.'

### ***Wat is de betekenis van generatieve AI na zestig jaar automatisering?***

'Het is een breekpunt. Computers werden tot dusver gebruikt voor accurate, betere, snellere antwoorden. Als je het *spreadsheet* programma Excel berekeningen laat maken, ben je meestal geneigd te denken: de computer zal gelijk hebben. Dat gaat ver: de computer als orakel. Met generatieve AI hebben we een computer die meer een muze is. Een computer die creëert, presenteert. De uitkomst is soms interessant, soms valt het tegen. Tegen ChatGPT kun je zeggen: "Kom met een beter antwoord." Bij Excel werkt dat niet. Voorlopige conclusie: onze relatie met computers verandert.'

### ***Velen menen: generatieve AI is zowel magisch als potentieel gevaarlijk.***

'Dat is inderdaad de crux. De geest is uit de fles. Het is aan ons gebruikers en afnemers om te bepalen wat we ermee doen. Deze technologie vindt haar weg en zal niet meer verdwijnen. Gebruikers zullen de beheersing in zichzelf moeten zoeken: het gaat immers om een chatbot. De bedrijven erachter – Google, Microsoft, OpenAI – hebben de morele plicht om de mogelijkheden voor iedereen begrijpelijk en toegankelijk te maken en te houden.'

### ***U was betrokken bij een tentoonstelling georganiseerd door ING Stichtingen & Instellingen in het Rijksmuseum over vrouwelijke schilders in de Nederlandse geschiedenis. Wat kon generatieve AI hier betekenen?***

'De technologie reproduceert wat wij gecreëerd hebben. Als je vraagt naar vrouwelijke schilders uit de Renaissance, krijg je gekke antwoorden. Niet dat de computers iets tegen vrouwen hebben, maar de gevraagde informatie is er niet of nauwelijks. Dat ligt aan ons. Generatieve AI kan alleen reproduceren wat mensen in het verleden gedaan hebben. In die zin is generatieve AI een coproductie.'

### ***Bescheidenheid is dus gepast?***

‘Zeker en dat geldt voor non-profits en profits. Een veelzeggend voorbeeld speelde in Canada. Een reiziger raadpleegde de chatbot van een luchtvaartmaatschappij voor informatie over restitutie van vliegtickets. De chatbot fabriceerde een eigen regel en spiegelde de reiziger voor dat hij in aanmerking kwam voor terugbetaling. Bij de luchtvaartmaatschappij dachten ze daar anders over. De rechter bepaalde uiteindelijk dat er toch terugbetaald moest worden aangezien de luchtvaartmaatschappij de eigenaar is van de chatbot. Een interessante casus.’

### ***Hoe kunnen bedrijven generatieve AI het beste inzetten?***

‘Generatieve AI wordt ingezet voor productiviteitsverbetering. Maar je kunt ook denken aan toepassingen in communicatie. ING-medewerkers in Nederland hebben regelmatig contact met collega’s in Bratislava. Ze communiceren dan via het computerscherm in het Engels. Het is echter bij de huidige stand van de technologie al mogelijk om bij dit soort overleggen aan beide kanten in de eigen taal te spreken en elkaar toch goed te volgen.’

### ***Hoe kijkt u aan tegen de mogelijkheden en onmogelijkheden van generatieve AI?***

‘Ik word gefascineerd door het scheppende, het communicerende aspect. Kunstmatige intelligentie zie ik als een muze, als inspiratiebron. Techniek en kunst liggen in elkaars verlengde: techniek komt van het Griekse *technè*, wat kunst betekent. In 1992 werd het world wide web geïntroduceerd. We zijn na enkele decennia gewend geraakt aan computers. Een dergelijke incubatietijd zul je ook zien bij generatieve AI. Er is nog een lange weg te gaan.’

### ***Wat adviseert u gebruikers van AI-tools als ChatGPT?***

‘Doe vooral rustig aan. Probeer te doorgronden wat deze technologie vermag en wat niet. Gebruik de mogelijkheden ervan aanvankelijk voor de interne organisatie, voor creatie en communicatie binnen de eigen muren. Dus als een bureaucratische technologie die past binnen de eigen organisatiestructuur. Nogmaals: als ingewijde in deze materie zie ik dat de samenleving vaak nog niet zover is. En dat kan nog wel even duren.’

## **Generatieve AI: kansen en bedreigingen:**

### **Kansen**

### **Bedreigingen**

- Meer betrokkenheid, samenwerking
- Openheid jegens buitenstaanders
- Meer originaliteit in denken en doen
- Ontmenselijking van werk
- Meer eigen werkelijkheid
- Bevestiging vooroordelen, clichés

Literatuur: Kate Crawford, *Atlas of AI. The hidden costs of artificial intelligence, from natural resources and labor to privacy and freedom* (Yale University Press New Haven, Connecticut, USA).

## Communiceren in een digitale samenleving

(Redactie DDB)

Elke online activiteit genereert data, dat is geen nieuws. Door de populariteit van het world wide web is een rijkdom beschikbaar aan (gebruikers)gegevens. De activiteiten van burgers (en media) worden in steeds sterkere mate gestuurd door technologische (en commerciële) mechanismen. Wat betekent dit voor ons online leven?

*Artificial intelligence* of kunstmatige intelligentie is een interdisciplinair vakgebied. Er worden technieken gebruikt uit verschillende vakgebieden, variërend van informatica tot geesteswetenschappen. Denk aan disciplines of technieken als patroonherkenning, beeldverwerking, cognitieve psychologie, logica, statistiek en linguïstiek.

### ***Geautomatiseerde gesprekspartner***

De AI-tool ChatGPT is een chatbot met kunstmatige intelligentie. Het is een geautomatiseerde gesprekspartner die werkt op basis van getypte berichten. Deze chatbot is gespecialiseerd in het voeren van dialogen met een (menselijke) gebruiker. Deze geautomatiseerde gesprekspartner is ontwikkeld door de in 2015 in San Francisco opgerichte onderneming OpenAI van Elon Musk cs.

ChatGPT, gelanceerd in november 2022, trok snel de aandacht wegens zijn gedetailleerde en uitgesproken antwoorden. De basisversie is gratis toegankelijk na het aanmaken van een account. Op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en volledigheid van deze basisversie is het een en ander af te dingen. Niettemin is de verspreiding van generatieve AI-tools niet meer weg te denken.

### ***In de haarvaten van de samenleving***

Deze technologie zal doordringen tot in de haarvaten van de samenleving. Ook in sectoren als communicatie, journalistiek, educatie, training, politiek en adverteren. Dit roept bij communicatiewetenschappers vragen op. Zoekend naar antwoorden werken ze samen met experts op het vlak van ethische implicaties van het gebruik van AI, en daarnaast met deskundigen op het gebied van *legal* (intellectuele eigendom) en *governance* (regulering).

In december 2023 is in Europa de AI Act aangenomen. Dit is een wet die het gebruik van AI, algoritmes, en *machine learning* beperkingen oplegt en eist dat risico's voor mens en maatschappij worden geminimaliseerd. De Europese verordening bevat regels voor alle autonoom handelende computersystemen en algoritmes die beslissingen nemen, content genereren of mensen assisteren. Onder de AI Act vallen vooral krachtige AI-modellen.

### ***Nieuwe eisen, forse boetes***

Het doel van de AI Act is ervoor zorgen dat mensen en bedrijven in de EU kunnen rekenen op veilige, transparante, traceerbare, niet-discriminerende en milieuvriendelijke AI-systemen die onder toezicht staan van mensen. Naar verwachting zal iedereen die werkt met AI vanaf 2026 moeten voldoen aan de eisen op straffe van hoge boetes.

Generatieve AI is een *fact of life*. De ontwikkelingen gaan pijlsnel. Dat belooft nog wat voor het beoordelingsvermogen van afnemers en gebruikers in deze markt. En voor het garanderen van hun rechten indien ze door AI-beslissingen in hun positie worden geraakt. Denk aan AI-gegenereerde desinformatie. Nieuwe kennis en vaardigheden opdoen lijkt het antwoord op deze technologische transformatie. Wie niet blijft zet zichzelf buiten spel.

Laten wij mensen ons overnemen door AI? Een model gebruiken zonder gezond verstand leidt vaak tot ongelukken. De onlangs overleden Daniel Kahneman (1934 – 2024), grondlegger van de gedragseconomie, zei er vorig jaar dit over: ‘Op elk terrein waar AI op basis van dezelfde informatie beslissingen neemt als mensen, zal AI altijd absoluut superieure beslissingen nemen.’ De tijd zal het leren.

***Verder lezen:***

Theo Araujo en Peter Neijens (red.), *Communication research into the digital society. Fundamental insights from the Amsterdam School of Communication Research* (AUP 2024).

Ronald Meesters en Marc Jacobs, *De onttovering van AI. Een pleidooi voor het gebruik van gezond verstand* (Mazirel 2024).