

KPS Blog mei 2023:

AI EN DE FACTOR MENS

een verkenning van een positieve symbiose

Veelgehoorde zorg: AI ontmenselijkt. De menselijke invloed in processen die begrip, compassie en (interpretatie van) emotie in haar dagelijks handelen laat zien, wordt van cruciaal belang geacht. Vooral in processen waar ook communicatie met deelnemers aan te pas komt. Maar denk ook aan geautomatiseerde besluitvorming waarin 'de menselijke maat' belangrijk is. Het toeslagenschandaal is een goed voorbeeld van hoe het mis kan gaan wanneer 'business rules' aan de basis staan van profilering. Aan de andere kant is menselijk handelen ook een bron van fouten. Want wie programmeert bijvoorbeeld de genoemde business rules...?

AI ontwikkeling zal een positie verwerven in het dagelijks werk en leven. Het is aan de mens om dat zo vorm te geven dat het waarde toevoegt voor de deelnemer en medewerker. Het is daarom ons beeld dat we niet moeten streven naar uitersten, zoals AI enerzijds volledig negeren of anderzijds dat AI mensen moet vervangen. De kunst is dat we streven naar een positieve symbiose tussen mens en machine. Waarbij machine learning het makkelijker maakt waarde te leveren, en wij als mensen ons kunnen richten op de zaken die de waarde leveren waar (nu) de factor mens onmisbaar voor is. Denk dan aan persoonlijke begeleiding bij ingewikkelde keuzes, omdat daarin los van de feiten ook emotie of een gezichtsuitdrukking een belangrijke rol kan spelen. Denk daarbij ook aan een advies bij pensionering. Een korte blik of zucht kunnen een adviseur opvallen en hem laten doorvragen op onzekerheden van de persoon tegenover hem. AI is (nog) niet zo ver dat zij dat ook mee kunnen nemen in advies of voorspellingen.

Om te zorgen voor de goede symbiose zien we de volgende belangrijke aandachtspunten in het samenwerken met AI toepassingen:

1. Stel zelf de ethische richtlijnen en gebruiksrichtlijnen op voor het gebruik van AI binnen de organisatie. Welke zaken kunnen worden overgelaten en waar moet toezicht op zijn? En waar vinden controles van processen plaats vanuit de eigen organisatie? Dit is een belangrijk gesprek dat plaats moet vinden voordat AI kan worden ingezet. Een gesprek tussen verschillende functionarissen zodat dit 360 graden kan worden bekeken, niet alleen vanuit juridisch of communicatief oogpunt.
2. Experimenteer. Probeer toepassingen als AI uit in een testomgeving en kijk welke waarde het kan hebben. Er wordt veel gezegd en geschreven, maar door de ervaring kun je je eigen beeld vormen over de toepassingen en waar de grenzen liggen. Voorbeelden zijn er te over met het maken van samenvattingen van wetteksten tot het maken van marketingteksten.
3. Monitoring en evaluatie zorgen ervoor dat je constant scherp blijft op de inhoud en vorm in de toepassing van AI. Breng daarvoor ook mensen van buiten naar binnen, zodat deze met een frisse blik kunnen evalueren en mogelijke risico's aankaarten.

Bij verantwoorde omgang met AI kan het de oplossing zijn voor een sector onder druk. En die mogelijkheden zijn er. De angst voor het totaal verliezen van de menselijke maat of andere ethische aspecten is dus ongegrond, mits je AI niet ziet als vervanging van, maar aanvulling op bestaande processen. Zolang het in samenwerking met de menselijke experts wordt ontwikkeld kan het een prachtige aanvulling zijn op onze sector, één waar ook een personeelstekort is en we dus zeker ondersteuning kunnen gebruiken.

Werk je zelf met AI of onderzoek je de mogelijkheden? Als werkgroep innovatie van KPS maken we graag kennis. Wij zijn geïnteresseerd in de mogelijkheden en toepassingen in de praktijk en denken daarin graag mee.

Koen Vaassen,
voorzitter KPS werkgroep
Innovatie



Maarten Kroep,
lid KPS werkgroep
Innovatie

