

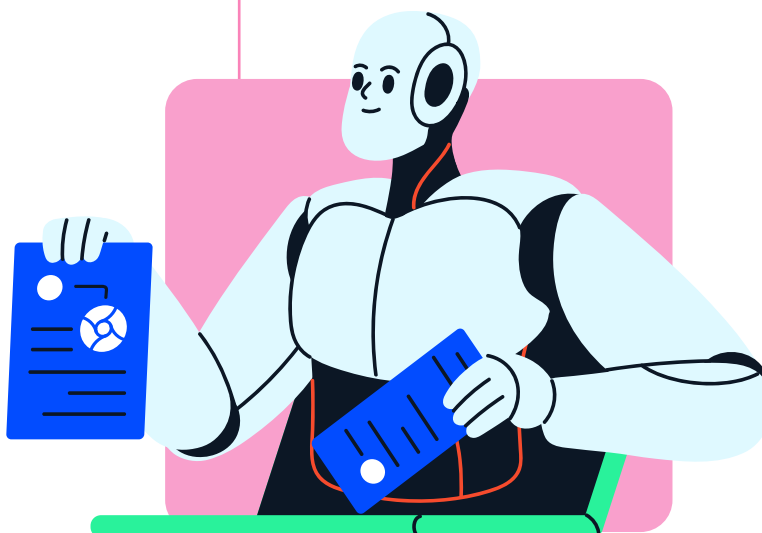
Generatieve AI bij lokale en Vlaamse overheden: Een studie rond gebruik, perceptie en vaardigheden



Kernbevindingen	3
Inleiding	4
Methode en steekproef	6
1. Gebruik generatieve AI	8
1.1 Werk vs. Vrije tijd	8
1.2 Voor- en nadelen	11
1.3 Specifiek gebruik	13
2. Generatieve AI-geletterdheid	14
2.1 Samenhang tussen generatieve AI-geletterdheid en rolperceptie	16
3. Gebruiksintentie generatieve AI	17
4. Behoeften/noden	20
4.1 Bijleren over generatieve AI	20
4.2 Ondersteuning	21
Conclusie	22
Appendix	23
Appendix 1: Schalen AI-geletterdheid	23
Appendix 2: Schalen gebruiksintentie generatieve AI	24
Referentielijst	25

Kernbevindingen

- Bijna een kwart van het overheidsperoneel gebruikt dagelijks generatieve AI in een werkcontext.
- 13,2% geeft aan generatieve AI nooit te gebruiken. De belangrijkste reden hiervoor is een gebrek aan kennis en vaardigheden.
- Meer dan 1 op 3 van het overheidsperoneel dat generatieve AI-tools gebruikt, kiest voor een betaalde versie, waarbij Copilot en ChatGPT de populairste keuzes zijn. Toch blijft de meerderheid vasthouden aan gratis versies van deze tools.
- Meer dan 85% ziet duidelijke voordelen in generatieve AI, met tijdsbesparing als belangrijkste pluspunt. Tegelijkertijd ziet men ook nadelen; zo beschouwt 80,7% het als een nadeel dat generatieve AI niet altijd het juiste resultaat geeft.
- Generatieve AI wordt vooral gezien als een ondersteunend hulpmiddel en wordt regelmatig ingezet om bijvoorbeeld teksten te controleren of samen te vatten.
- Overheidsperoneel voelt zich voornamelijk communicatief en kritisch vaardig ten aanzien van generatieve AI. Hun technische kennis en kennis over de werking van deze systemen schatten ze lager in. De bereidheid om generatieve AI op de werkvloer te gebruiken wordt sterk beïnvloed door de overtuiging dat het de werkprestaties verbetert.
- Hoewel er weinig externe druk wordt ervaren vanuit collega's, leidinggevenden of de organisatie, is er een duidelijke behoefte aan praktische ondersteuning. Overheidsperoneel geeft de voorkeur aan inspiratiesessies, richtlijnen en basisopleidingen.



Generatieve AI heeft het afgelopen jaar een enorme opmars gemaakt, en is inmiddels bijna niet meer weg te denken uit onze samenleving. Het is een vorm van artificiële intelligentie die geautomatiseerde inhoud (tekst, afbeeldingen, video, audio, etc.) creëert, op basis van vragen of verzoeken van gebruikers (ook wel prompts genoemd¹). Een aantal voorbeelden van zo'n systemen zijn ChatGPT, Copilot, DALL-E, en Midjourney. Generatieve AI biedt tal van mogelijkheden voor het verbeteren, optimaliseren, en automatiseren van allerlei processen binnen verschillende sectoren en organisaties.

Bedrijven of overheden kunnen generatieve AI inzetten om repetitieve of tijdrovende taken efficiënter in te richten. Zo kunnen generatieve AI chatbots bijvoorbeeld helpen bij het afhandelen van vragen van klanten of burgers. Daarnaast kunnen generatieve AI-systemen worden ingezet om grote hoeveelheden informatie samen te vatten (bv. Beleidsteksten). Bovendien, kunnen deze systemen ook volledig nieuwe inhoud genereren, zoals bijvoorbeeld e-mails, rapporten, maar ook illustraties en zelfs videobeelden.

Het gebruik van deze systemen brengt echter ook heel wat uitdagingen met zich mee. Zo kan de gegenereerde inhoud vooroordelen bevatten (zogenaamde 'biases'), of feitelijke onjuiste informatie genereren (het zogenaamde hallucineren). Bovendien is het niet eenvoudig om de inhoud te verifiëren, omdat AI-modellen worden getraind op enorme datasets, waardoor het als gebruiker niet eenvoudig is om te achterhalen welke specifieke data heeft bijgedragen aan een bepaald antwoord. Met andere woorden, de systemen fungeren dus als een 'black box', waarbij de interne werking zeer moeilijk te vatten is.

Het belang van AI-geletterdheid mag niet onderschat worden om een effectieve implementatie te ondersteunen. Het is belangrijker dan ooit om kritisch en op een verantwoorde manier met deze systemen om te gaan. Ook in een publieke sector is het cruciaal dat overheids personeel beschikt over de nodige kennis en vaardigheden, daar zij een directe invloed hebben op burgers bij het leveren van essentiële diensten en infrastructuur. Beleidsmakers erkennen deze uitdaging steeds meer en ontwikkelen verschillende richtlijnen en kaders om hierop in te spelen. In Vlaanderen wordt dit onder andere ondersteund door het Vlaams Beleidsplan Artificiële Intelligentie². Er blijft echter nog weinig gekend over het effectieve gebruik van generatieve AI en in hoeverre overheids personeel zich al dan niet vaardig of 'geletterd' voelt in het gebruik ervan. **In samenwerking met Digitaal Vlaanderen³ en VVSG⁴, peilen we in dit rapport naar het gebruik en de AI-geletterdheid ten aanzien van generatieve AI bij lokale en Vlaamse overheden.**

¹ Van Bruggen, W., & Leurink, E. (2024). Wat is generatieve AI? Kennisnet. <https://www.kennisnet.nl/artificial-intelligence/wat-is-generatieve-ai/>

² Artificiële intelligentie | (n.d.). <https://www.flandersai.be/nl>

³ Digitaal Vlaanderen is een agentschap van de Vlaamse Overheid en richt zich op de digitale transformatie van de overheid.

⁴ VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten) vertegenwoordigt en verdedigt lokale overheden, ondersteunt en versterkt hen door middel van advies, opleiding en het faciliteren van netwerken tussen lokale overheden en hun partners.

In het eerste deel van dit rapport geven we weer hoe overheidspersoneel gebruik maken van generatieve AI-systemen, en maken we ook de vergelijking tussen het gebruik van generatieve AI op het werk en in de vrije tijd. We gaan dieper in op de frequentie van gebruik, de taken waarvoor generatieve AI wordt ingezet, en de gepercipiëerde voor- en nadelen. Nadien bespreken we de AI-geletterdheid waarbij we een onderscheid maken tussen volgende vaardigheden:

1 Technische vaardigheid

Deze vaardigheid gaat verder dan een basiskennis en richt zich op een diepgaand begrip van zowel de werking, als de toepassingen van generatieve AI.

2 Kritische vaardigheid

Deze vaardigheid gaat over het kritisch evalueren en beoordelen van de output van generatieve AI, op vlak van onjuistheid, onvolledigheid en vooroordelen.

3 Communicatieve vaardigheid

Deze vaardigheid gaat over het effectief gebruiken van generatieve AI, zonder dat daarvoor diepgaande technische kennis vereist is.

4 Creatieve vaardigheid

Deze vaardigheid betreft het creatieve en innovatieve gebruik van generatieve AI voor het genereren van inzichten, ideeën en oplossingen.

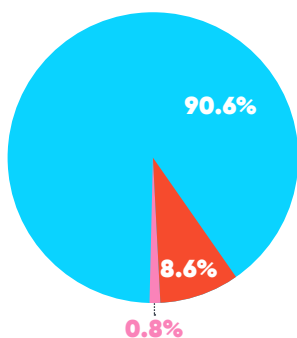
5 Ethische vaardigheid

Deze vaardigheid betreft het vermogen om op een ethische en verantwoordelijke manier om te gaan met generatieve AI.

In het voorlaatste deel van dit rapport beschrijven we hoe generatieve AI op de werkplek wordt ervaren, de gebruiksvriendelijkheid ervan, en de mate van sociale druk of invloed om deze technologie toe te passen. We gaan verder in op de impact van deze factoren op de intentie om generatieve AI te gebruiken. Als laatste geven we aan welke vormen van ondersteuning (opleiding, lezing, nieuwsbrief, etc.) de voorkeur hebben om bij te leren over generatieve AI.

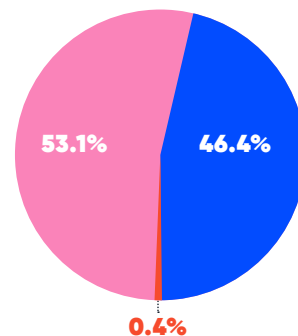
Methodie en steekproef

Dit rapport is gebaseerd op een **uitgebreide bevraging** bij werknemers van lokale en Vlaamse overheden. Iedere medewerker, ongeacht zijn rol of functie, kon de vragenlijst invullen. Bij het opstellen van de vragenlijst werd op een iteratieve manier feedback van VVSG en Digitaal Vlaanderen verzameld en verwerkt. De online vragenlijst werd ook uitgestuurd via de interne mailinglijsten, nieuwsbrieven en sociale mediakanalen van beide groepen. In totaal hebben 576 respondenten de vragenlijst ingevuld. Na de datacleaning bleven er **478** respondenten over. Specifiek werden de respondenten die niet akkoord gingen met de voorwaarden van het onderzoek, een fout antwoord gaven op de controlevraag of de vragenlijst in een ongeloofwaardige tijd invulden, uit de steekproef verwijderd. De steekproef bestaat uiteindelijk uit 46.4% mannen en 53.1% vrouwen en 0.4% die hun geslacht liever niet willen vermelden (zie Tabel 1)



Tabel 2: Verdeling steekproef op basis van opleidingsniveau

- Hooggeschoold
- Middengespoold
- Laaggeschoold

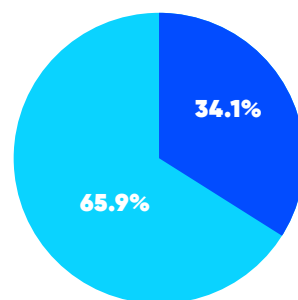


Tabel 1: verdeling steekproef op basis van geslacht

- Man
- Vrouw
- Zeg ik liever niet

Qua opleidingsniveau werden de respondenten onderverdeeld in drie groepen: laaggeschoolden (geen diploma/Lager Onderwijs/Lager Secundair Onderwijs), middengespoolden (Hoger Secundair Onderwijs) en hooggeschoolden (Bachelor/regentaat, Master/licentiaat, Doctoraat). De overgrote meerderheid van de respondenten of 90.6% is hooggeschoold, 8.6% is middengespoold en minder dan 1% is laaggeschoold (zie Tabel 2).

Verder werd aan de respondenten gevraagd om aan te geven of ze werkzaam zijn bij een lokale, Vlaamse of andere overheid. De meerderheid van de respondenten (65.9%) werkt voor een lokale overheid, terwijl 34.1% voor de Vlaamse overheid werkt (zie Tabel 3). Dit is ongeveer in verhouding met de werkelijke verdeling van overheidspersoneel, waarbij in 2023 ongeveer 171.333 personen werkzaam waren bij lokale besturen⁵ en ongeveer 29.517 personen bij de Vlaamse overheid⁶.

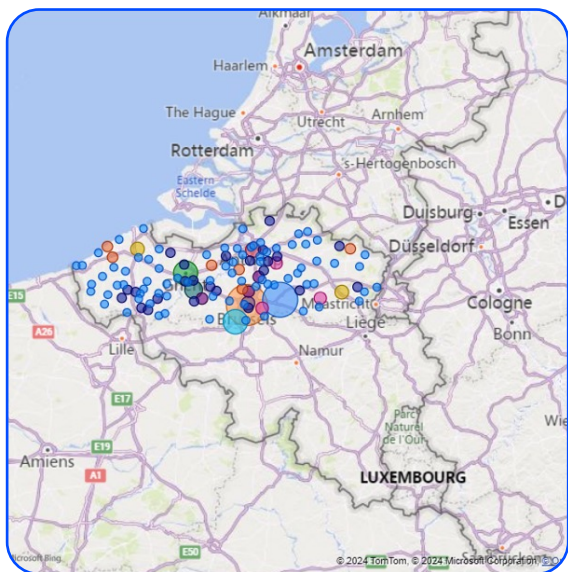


Tabel 3: verdeling steekproef op basis van type overheid

- Vlaamse overheden
- Lokale overheden

⁵ [Personeel lokale besturen | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be/personeel-lokale-besturen)

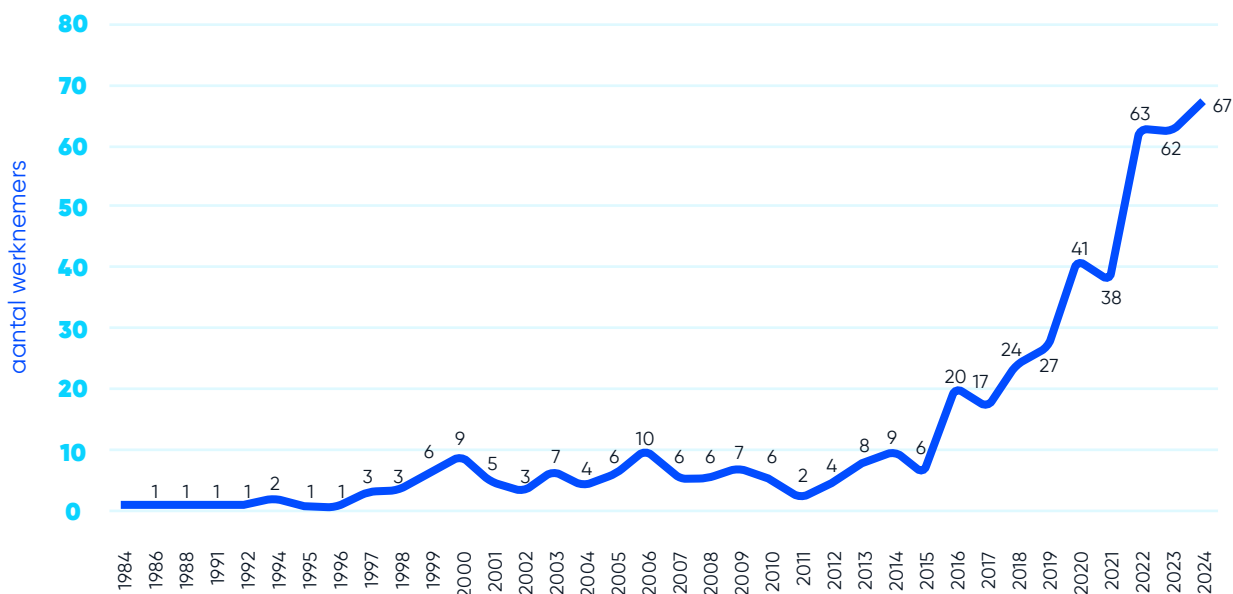
⁶ [Personeel Vlaamse overheid | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be/personeel-vlaamse-overheid)



Er werd ook gestreefd naar regionale variatie. Onderstaande figuur toont de verdeling van de respondenten op basis van de postcode van hun werklocatie. Hoe groter de cirkel op de kaart, hoe meer respondenten uit die regio afkomstig zijn. De figuur geeft weer dat centrumsteden zoals Brussel, Leuven en Gent sterker vertegenwoordigd zijn.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 42,1 jaar. Verder is de grootste groep respondenten (56,7%) gestart met zijn/haar functie na 2019 (zie Grafiek 1).

Startjaar huidige functie

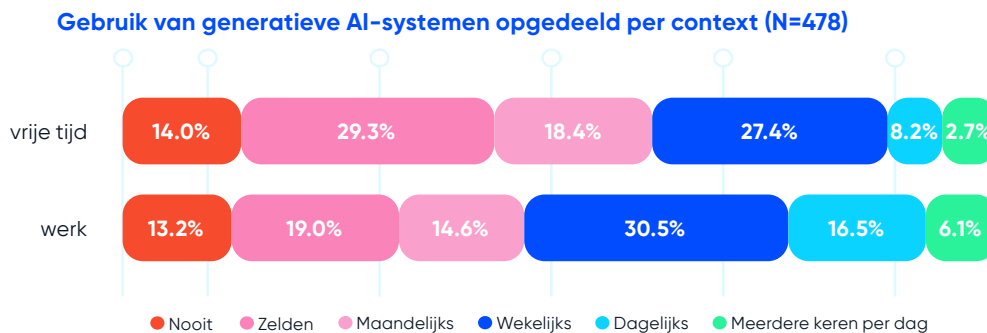


Grafiek 1: verdeling steekproef op basis van startjaar huidige functie

1. Gebruik generatieve AI

1.1 Werk vs. Vrije tijd

Generatieve AI speelt inmiddels een belangrijke rol in het dagelijkse leven van overheidspersoneel, zowel op vlak van hun werk als in hun vrije tijd. In deze sectie bestuderen we het gebruik van generatieve AI in beide contexten. **Meer dan de helft van de respondenten geeft aan generatieve AI-systemen minstens wekelijks te gebruiken voor zijn of haar werk (53,1%).** Deze cijfers zijn significant hoger dan in een vrijetijdscontext, waar slechts 38,3% aangeeft deze systemen minstens wekelijks te gebruiken⁷. Ook is er een sterke significante samenhang tussen gebruik op het werk en gebruik in vrije tijd: respondenten die generatieve AI regelmatig in hun vrije tijd gebruiken doen dit doorgaans ook in een werkcontext, en omgekeerd⁸. Tegelijkertijd valt op dat een aanzienlijk deel van de respondenten aangeeft generatieve AI-systemen zelden of nooit te gebruiken. In een vrijetijdscontext geldt dit voor 43,3% respondenten tegenover 32,2% in een werkcontext.

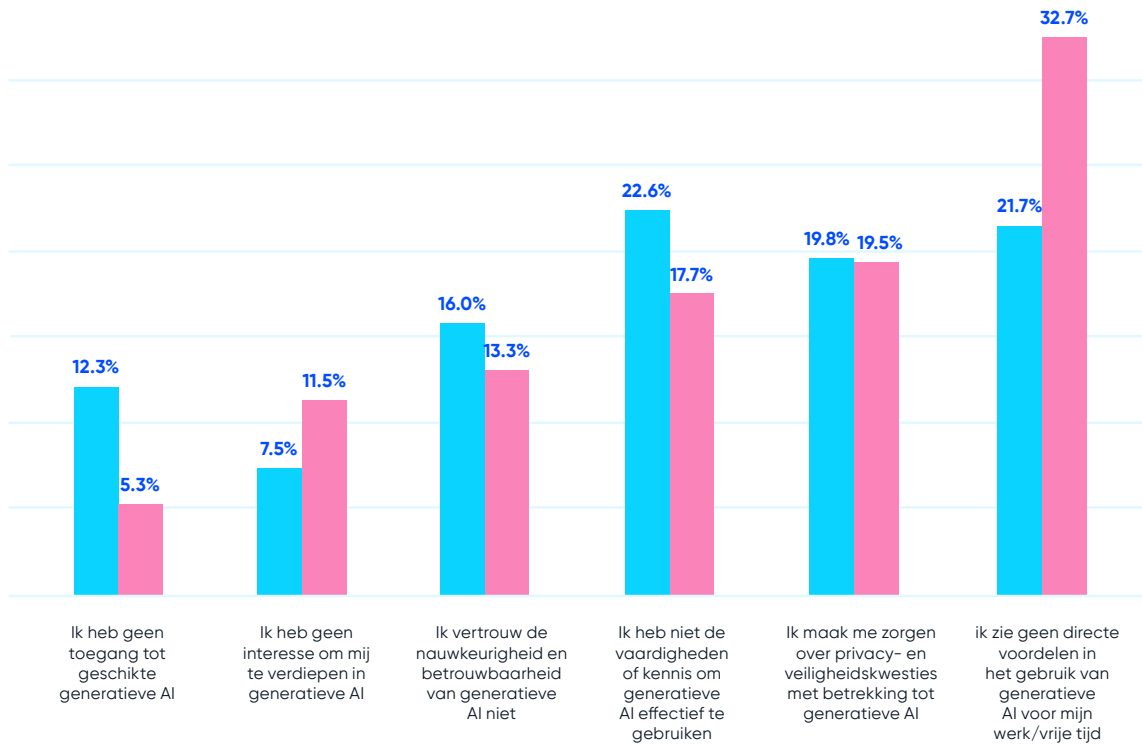


Aan de groep respondenten die aangeeft nooit gebruik te maken van generatieve AI, werd telkens gevraagd de belangrijkste reden(en) hiervoor aan te duiden. In een werkcontext is dit meestal door een gebrek aan vaardigheden of kennis om generatieve AI te gebruiken (22,6%). In een vrijetijdscontext zien respondenten er in de eerste plaats geen directe voordelen van in (32,7%). Zorgen over privacy en veiligheidskwesties spelen in beide contexten een belangrijke rol (20%).

⁷ Er werd een Chi-kwadraattoets uitgevoerd en we hanteren steeds een drempelwaarde van $p < .001$ om over significante verschillen te spreken.

⁸ Er werd een Spearman rangcorrelatietoets uitgevoerd om de samenhang te onderzoeken en we hanteren steeds een drempelwaarde van $p < .001$ om over significante verschillen te spreken.

Redenen om geen generatieve AI te gebruiken (werk vs vrije tijd)



● (N=63) werk
● (N=67) vrije tijd

"Momenteel gebruik ik principieel de technologie nog niet, vooral omdat er een helder kader en toekomstvisie ontbreekt."

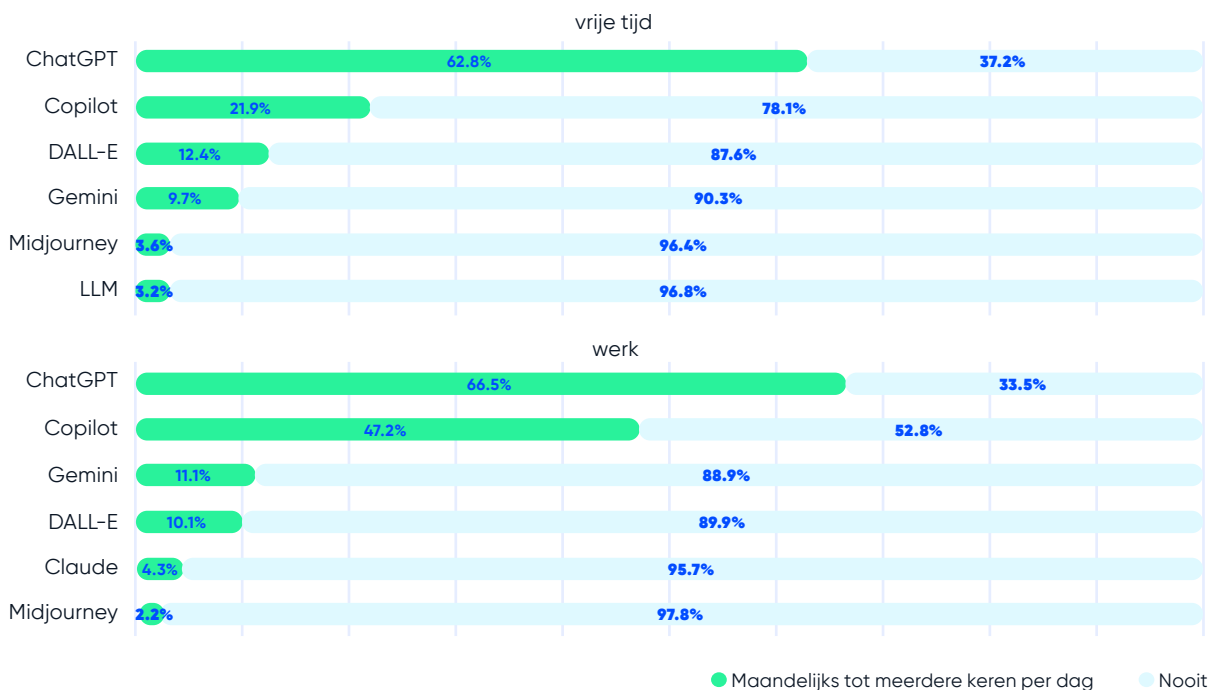
"Er is nog geen draagvlak voor binnen de organisatie."

"Ik schrijf liefste van al zelf, in mijn woorden, met mijn 'kleur' teksten."

"Ik vind het belangrijk om zelf te blijven denken en interpreteren."

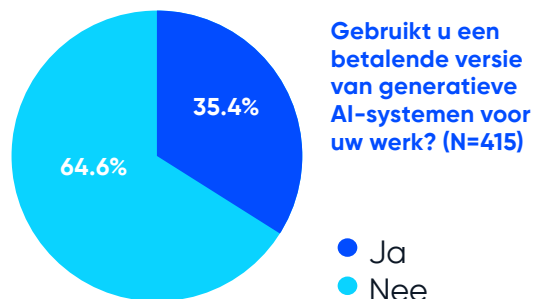
"Het werkt gewoon nog niet goed genoeg."

Gebruik op het werk (N=415) vs vrije tijd (N=411)



Naast het algemene gebruik, werd er gepeild naar het gebruik van negen systemen. De grafiek geeft de zes meest gebruikte systemen per context weer. Hoewel er enige variatie is, is het duidelijk dat **ChatGPT, Copilot en DALL-E, die allemaal gebruik maken van OpenAI-modellen, veelvuldig worden gebruikt.** ChatGPT wordt het meeste gebruikt, zowel in een werkcontext (66,5%) als in de vrije tijd (62,8%). In een werkcontext wordt Copilot echter ook veel gebruikt (47,2%), wat aanzienlijk hoger is dan het gebruik ervan in de vrije tijd (21,9%). DALL-E daarentegen, wordt quasi even vaak gebruikt in een vrijetijdscontext (12,4%) als op het werk (10,1%).

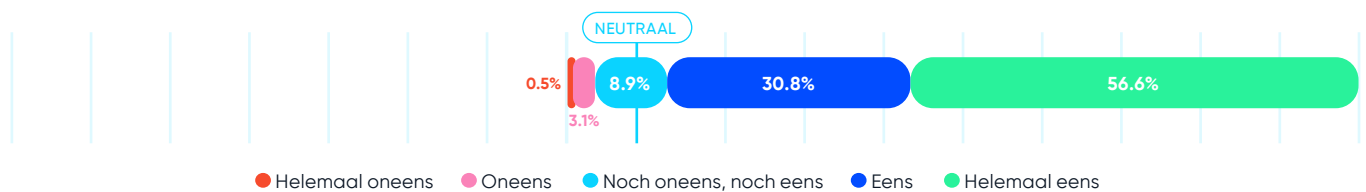
Meer dan een derde (35,4%) van de respondenten die generatieve AI gebruiken voor werkdoeleinden gebruiken een betalende versie. Onder deze betalende gebruikers is Copilot veruit het populairst (62,8%), gevolgd door ChatGPT (31,1%). Slechts een zeer klein percentage geeft aan dat ze een betalende versie van DALL-E, Claude, Gemini of lokale LLM's gebruiken. Tegelijkertijd, gebruikt de overgrote meerderheid van de respondenten een niet betalende versie van generatieve AI-systemen (64,6%).



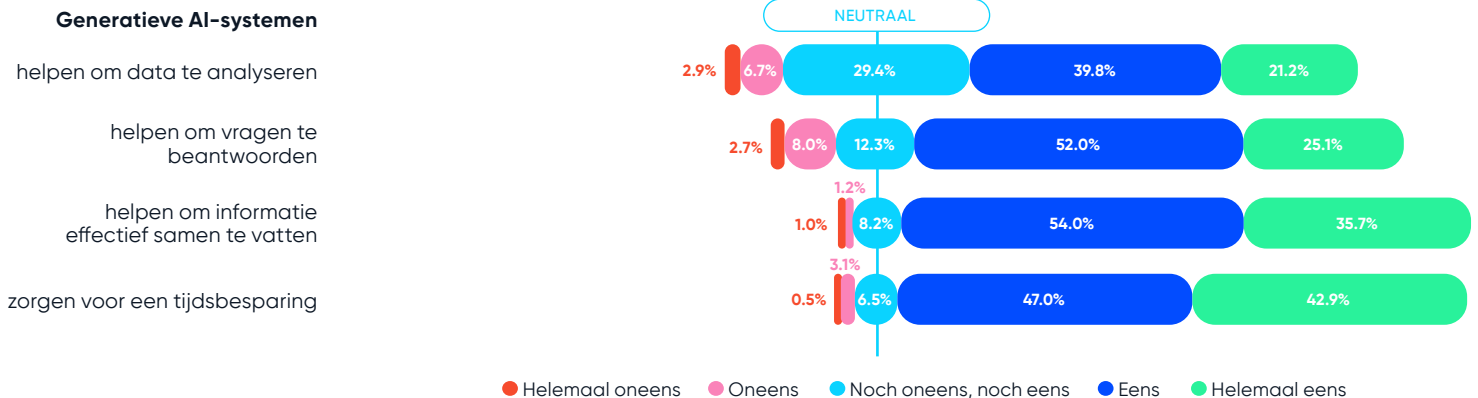
1.2 Voor- en nadelen

Bijna 9 op de 10 respondenten (87,4%) is het eens met de stelling: 'Ik zie voordelen in het gebruik van generatieve AI voor mijn werk'. Twee voordelen springen er duidelijk uit: tijdsbesparing (M=4.30, SD=0.76) en het samenvatten van informatie (M=4.22, SD=0.73) worden beide door ongeveer 90% van de respondenten als een voordeel gezien. De mogelijkheid van generatieve AI om vragen te beantwoorden scoort ook hoog, met meer dan 7 op de 10 respondenten die dit als een voordeel bestempelen (M=3.90, SD=0.96). Het analyseren van data wordt door ongeveer 6 op de 10 respondenten als voordelig ervaren (M=3.70, SD=0.97).⁹

Ik zie voordelen in het gebruik van generatieve AI voor mijn werk (N=415)



In hoeverre beschouwt u onderstaande opties als een voordeel? (N=415)

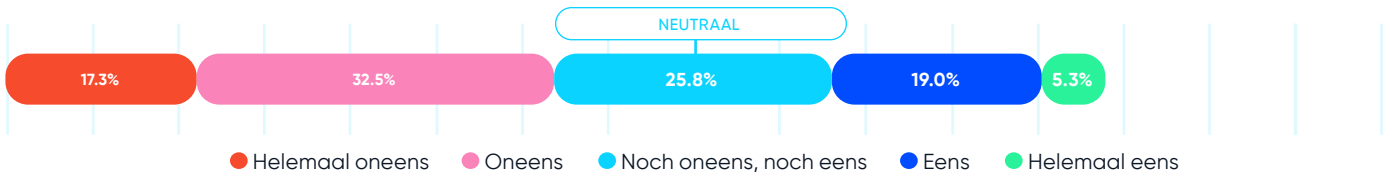


Een grote hoeveelheid van de respondenten erkent duidelijk voordelen in het gebruik van generatieve AI binnen hun werk. Tegelijkertijd maakt een deel zich ook zorgen en ziet nadelen in het gebruik van generatieve AI voor zijn of haar werk (24,3%). Ongeveer 8 op de 10 respondenten ziet het als nadelig dat generatieve AI niet altijd het juiste (M=4.01, SD=0.82) of gewenste resultaat (M=3.88, SD=0.83) geeft. Het hoge stroomverbruik van generatieve AI (M=3.41, SD=1.25) en het gebruik van mogelijks auteursrechtelijk beschermd data (M=3.40, SD=1.01) worden daarentegen significant minder nadelig beoordeeld.¹⁰

⁹ Paired samples t-testen tonen aan dat tijdsbesparing en het samenvatten van informatie significant voordeliger worden geacht dan de andere functies (p<.001).

¹⁰ Er werd een paired samples t-test uitgevoerd en we hanteren steeds een drempelwaarde van p<.001 om over significante verschillen te spreken.

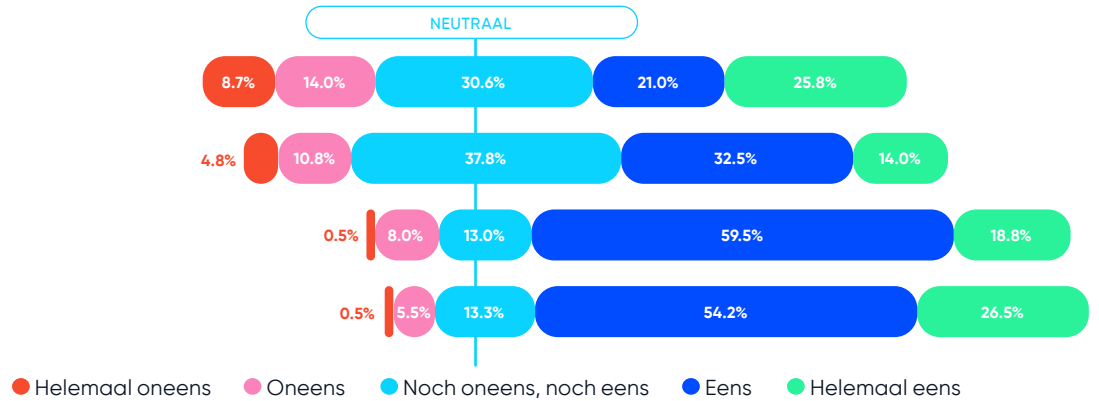
Ik zie nadelen in het gebruik van generatieve AI voor mijn werk (N=415)



In hoeverre beschouwt u onderstaande opties als een nadeel? (N=415)

Generatieve AI-systemen

- gebruiken te veel stroom
- zijn gebaseerd op data die mogelijk auteursrechtelijk beschermd is
- geven niet altijd het gewenste resultaat
- geven niet altijd het juiste resultaat



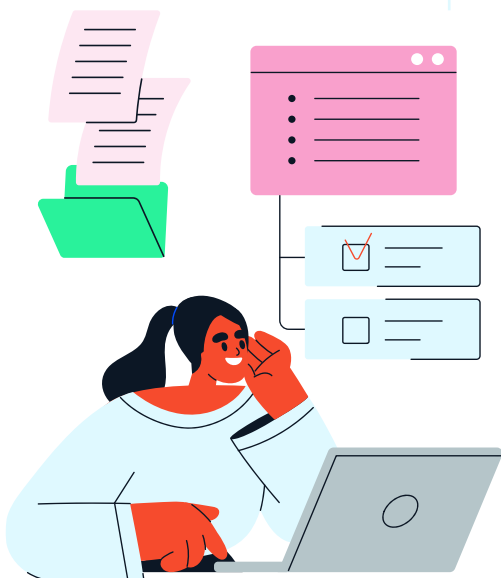
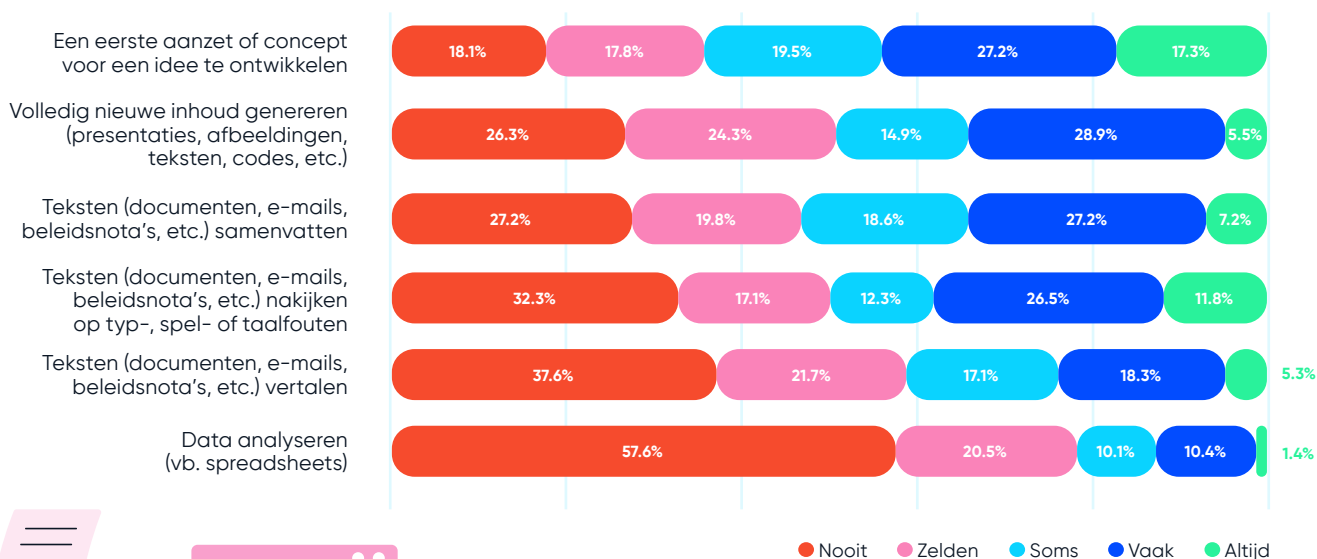
1.3 Specifiek gebruik

Generatieve AI kan voor veel verschillende doeleinden worden ingezet. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen taken waarbij respondenten generatieve AI aan de slag laten gaan met eigen aangeleverde inhoud en taken waarbij volledig nieuwe inhoud wordt gegenereerd door generatieve AI.

Er wordt voornamelijk gebruik gemaakt van generatieve AI om **teksten samen te vatten, of na te kijken op fouten**. Voor deze taken geeft meer dan een derde van de respondenten telkens aan dat ze dit vaak doen. Het gebruik van generatieve AI om data te analyseren, komt daarentegen minder vaak voor, met 78,1% van de respondenten die aangeeft dit zelden of nooit te doen.

Voor het genereren van nieuwe inhoud wordt generatieve AI eveneens regelmatig ingezet, met name voor het ontwikkelen van een **eerste concept of idee**. Bijna de helft of 44,5% van de respondenten geeft aan dit vaak of altijd te doen. Het volledig genereren van nieuwe inhoud, zoals presentaties, afbeeldingen of teksten, is met 33,2% iets minder gebruikelijk.

In hoeverre maakt u voor uw werk gebruik van generatieve AI-systemen voor de onderstaande taken?(N=415)



2. Generatieve AI-geletterdheid

De geletterdheid ten aanzien van generatieve AI is onderzocht aan de hand van vijf subdimensies: technische, kritische, communicatieve, creatieve en ethische geletterdheid. Respondenten beoordeelden hun eigen vaardigheden per dimensie op een schaal van 1 ('Ik kan het helemaal niet') tot 5 ('Ik kan dit zeker wel'). Hoe hoger de gemiddelde score (M), hoe meer vaardig of competent dat respondenten zichzelf dus beschouwen op die specifieke vaardigheid. Een volledig overzicht van alle items is terug te vinden in appendix 1. De onderstaande tabel geeft voor elke vaardigheid een definitie, voorbeelditem van de schaal, gemiddelde schaalscore (M) en standaarddeviatie (SD) weer.



Communicatieve geletterdheid

(bv. 'Ik kan gepaste en doelgerichte vragen stellen aan generatieve AI')

Deze vaardigheid gaat over het effectief gebruiken en communiceren met generatieve AI, zonder dat daarvoor diepgaande technische kennis vereist is.



Kritische geletterdheid

(bv. 'Ik kan fouten in de antwoorden van generatieve AI identificeren')

Deze vaardigheid gaat over het kritisch evalueren en beoordelen van de output van generatieve AI, op vlak van onjuistheid, onvolledigheid en vooroordelen.



Ethische geletterdheid

(bv. 'Ik kan op een verantwoordelijke manier omgaan met gevoelige informatie zoals persoonsgegevens, bij het gebruik van generatieve AI')

Deze vaardigheid betreft het vermogen om op een ethische en verantwoordelijke manier om te gaan met generatieve AI.





Creatieve geletterdheid

(bv. 'Ik kan generatieve AI gebruiken om inzichten en trends in grote datasets te genereren')

Deze vaardigheid betreft het creatieve en innovatieve gebruik van generatieve AI voor het genereren van inzichten, ideeën en oplossingen.



Technische geletterdheid

(bv. 'Ik kan generatieve AI trainen en afstemmen voor specifieke doeleinden of toepassingen')

Deze vaardigheid gaat verder dan een basiskennis en richt zich op een diepgaand begrip van zowel de werking, als de toepassingen van generatieve AI.



Respondenten beschouwen zichzelf het meeste vaardig of 'geletterd' in het **communiceren met generatieve AI**, met een gemiddelde schaalscore van 3,46 op 5 (SD=0.89). Een voorbeeld van een item op deze schaal is 'ik kan gepaste en doelgerichte vragen stellen aan generatieve AI'. Daarnaast geven respondenten bijna even hoge scores aan hun **kritische geletterdheid** (M=3.43, SD=0.81). Ondanks dat respondenten eerder aangaven dat ze het als een groot nadeel beschouwen dat generatieve AI niet altijd het juiste resultaat geeft, beoordelen ze hun kritische vaardigheid om bijvoorbeeld fouten in de antwoorden van generatieve AI te identificeren hoog.

Over het algemeen beschouwen respondenten zichzelf ook als **ethisch** vaardig (M=3.32, SD=0.82) ten aanzien van generatieve AI. Een voorbeelditem van deze schaal is 'ik kan op een verantwoordelijke manier omgaan met gevoelige informatie zoals persoonsgegevens, bij het gebruik van generatieve AI'. Respondenten hebben grotendeels ook vertrouwen in hun vermogen om generatieve AI op een **creatieve** en innovatieve manier te gebruiken (M=3.22, SD=0.87). Een voorbeeld van een item op deze schaal is 'ik kan generatieve AI gebruiken om inzichten en trends in grote datasets te genereren.

Als laatste beoordelen respondenten hun **technische geletterdheid** als de laagste van de vijf subdimensies, met een gemiddelde schaalscore (M) van 2,66 (SD=0.92), die bovendien significant lager is dan de scores op de andere 4 vaardigheden¹¹. Respondenten voelen zich minder bekwaam in het trainen en afstemmen van generatieve AI voor specifieke doeleinden of toepassingen.

2.1 Samenhang tussen generatieve AI-geletterdheid en rolperceptie

Er werd ook gepeild naar de **rolpercepties** of de subjectieve opvattingen die werknemers hebben over hun eigen rol, en de samenhang met AI-geletterdheid. Rolpercepties verwijzen naar de overtuigingen die werknemers hebben over de taken en verantwoordelijkheden die bij hun rol horen, welke taken zij als belangrijk beschouwen voor hun werk, en hoe ze denken dat ze deze taken moeten aanpakken. We maken een onderscheid tussen drie rolpercepties:



Er is een positieve relatie tussen de rolperceptie 'innovator' en alle subdimensies van generatieve AI-geletterdheid. Dit houdt in dat respondenten die zichzelf sterker identificeren met de rol van innovator, waarbij innovatie en efficiëntie centraal staan, zich ook vaardiger voelen m.b.t. generatieve AI. **Met andere woorden, hoe meer iemand zich als een innovator ziet, hoe meer vertrouwen deze persoon heeft in zijn of haar vaardigheden m.b.t. generatieve AI.** Daarnaast is er ook een lichte samenhang tussen de rolperceptie 'netwerker' en technische geletterdheid ($r=.098$, $p<.05$) en creatieve geletterdheid ($r=.121$, $p<.05$). Deze samenhang is echter niet aanwezig bij de 'uitvoerder' rolperceptie, wat erop wijst dat er binnen deze groep een brede variatie is in hoe vaardig respondenten zich voelen t.a.v. generatieve AI.

Samenhang tussen	Uitvoerder	Innovator	Netwerker
Technische geletterdheid	ns	.345** ¹²	.098 ¹³
Kritische geletterdheid	ns	.244**	ns
Communicatieve geletterdheid	ns	.274**	ns
Creatieve geletterdheid	ns	.313**	.121*
Ethische geletterdheid	ns	.206**	ns

¹¹ Er werd een paired samples t-test uitgevoerd en we hanteren steeds een drempelwaarde van $p<.001$ om over significante verschillen te spreken.

¹² De correlaties zijn getest aan de hand van een Pearson correlatie toets, ** staat voor een significantieniveau van $p<.001$.

¹³ * Staat voor een significantieniveau van $p<.05$.

3. Gebruiksintentie generatieve AI

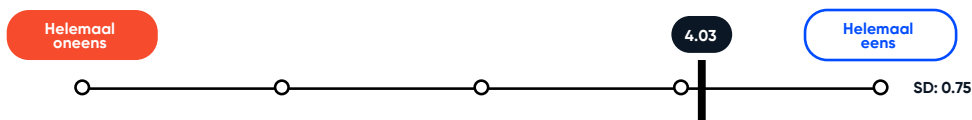
De bereidheid van respondenten om generatieve AI in hun werk te gebruiken, wordt beïnvloed door een complex samenspel van factoren. **In dit onderdeel exploreren we de rol van vier factoren op de intentie om generatieve AI te gebruiken in een werkcontext.** Respondenten beoordelen de items van deze factoren telkens op een schaal van 1 ('helemaal oneens') tot 5 ('helemaal eens'). Een overzicht van alle items is terug te vinden in appendix 2. De onderstaande tabel geeft voor elke factor telkens een definitie, voorbeelditem van de schaal, gemiddelde schaalscore (M) en standaarddeviatie (SD) weer.



Prestatieverwachting

(bv. 'Het gebruik van generatieve AI-toepassingen verhoogt mijn productiviteit')

Deze factor gaat over de mate waarin respondenten geloven dat het gebruik van generatieve AI hun werkprestaties zal verbeteren.



Verwachte gebruiksgemak

(bv. 'Voor mij is het eenvoudig om de verschillende functies van generatieve AI-toepassingen te begrijpen')

Deze factor verwijst naar de mate waarin respondenten generatieve AI als eenvoudig en gebruiksvriendelijk ervaren.





Sociale invloed

(‘Mijn organisatie stimuleert het gebruik van generatieve AI-toepassingen’)

Deze factor gaat over de mate waarin respondenten van mening zijn dat belangrijke anderen, zoals collega's, leidinggevenden of de organisatie als geheel, vinden dat ze generatieve AI zouden moeten gebruiken.



Faciliterende condities

(Bv. 'Ik heb toegang tot de benodigde middelen om generatieve AI-toepassingen effectief te gebruiken in mijn rol')

Deze factor verwijst naar de mate waarin respondenten vinden dat er voldoende ondersteunende middelen en infrastructuur beschikbaar zijn om generatieve AI te gebruiken.

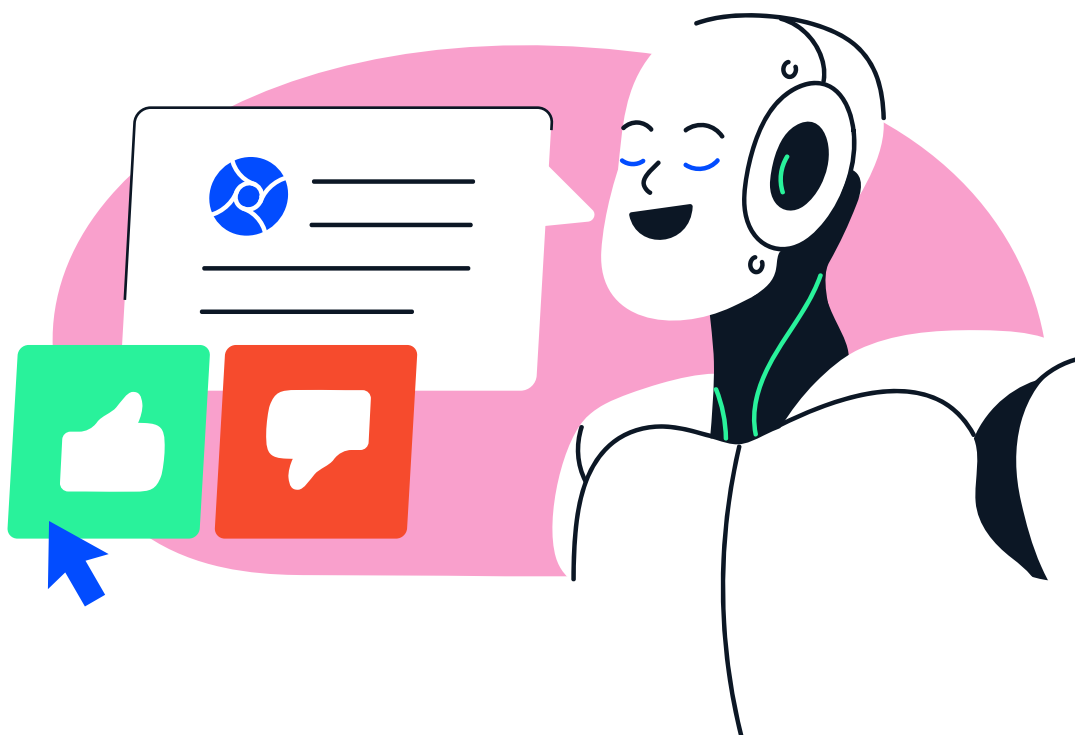


Op basis van de resultaten is duidelijk dat respondenten geloven dat het gebruik van generatieve AI hun werkprestaties zal verbeteren. De gemiddelde score (M) van **prestatieverwachting** is 4,03 op 5 (SD=0.75), wat duidt op een verwachting dat generatieve AI kan bijdragen aan een hogere productiviteit en verbeterde efficiëntie. Een voorbeelditem van deze schaal is 'het gebruik van generatieve AI-toepassingen verhoogt mijn productiviteit'.

Verder geven de resultaten weer dat respondenten het gebruik van generatieve AI niet als bijzonder moeilijk ervaren. De gemiddelde score (M=3.58, SD=0.82) duidt erop dat het **verwachte gebruiksgemak** overwegend positief wordt beoordeeld. Een voorbeelditem van deze schaal is 'voor mij is het eenvoudig om de verschillende functies van generatieve AI-toepassingen te begrijpen'. Daarentegen is de ervaren druk of **sociale invloed** vanuit de omgeving (collega's, leidinggevenden, organisatie) eerder beperkt aanwezig (M=3.14, SD=0.82). Een voorbeeld van een item op deze schaal is 'mijn organisatie stimuleert het gebruik van generatieve AI-toepassingen'.

Tot slot heeft de beoordeling van de **'faciliterende condities'**, of de mate waarin respondenten vinden dat er voldoende ondersteuning, middelen en infrastructuur beschikbaar zijn om generatieve AI te gebruiken, de laagste gemiddelde score van alle factoren ($M=2.95$, $SD=0.88$). Deze score wijst erop dat de huidige ondersteuning en middelen in een werkcontext als onvoldoende worden ervaren. Een voorbeelditem van deze schaal is 'ik heb toegang tot de benodigde middelen (bv. training) om generatieve AI-toepassingen effectief te gebruiken in mijn rol.

Hoewel alle factoren bijdragen aan de intentie om generatieve AI voor zijn of haar werk te gebruiken, tonen de resultaten aan dat **'prestatieverwachting'** de enige significante voorspeller is van de gebruiksententie in een werkcontext¹⁴. Concreet betekent dit dat de intentie om generatieve AI op het werk te gebruiken voornamelijk wordt gedreven door de verwachting dat de technologie een meerwaarde biedt voor diens werkprestaties.



¹⁴ Er werd een structural equation modeling uitgevoerd om te kijken in welke mate de predictoren prestatieverwachting, verwachte gebruiksgemak, sociale invloed en faciliterende bijdragen aan het verklaren van de intentie tot gebruik van generatieve AI.

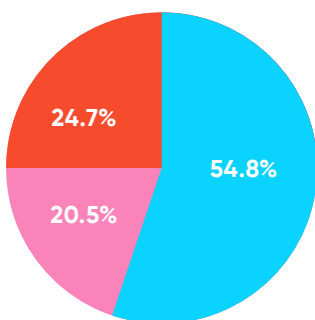
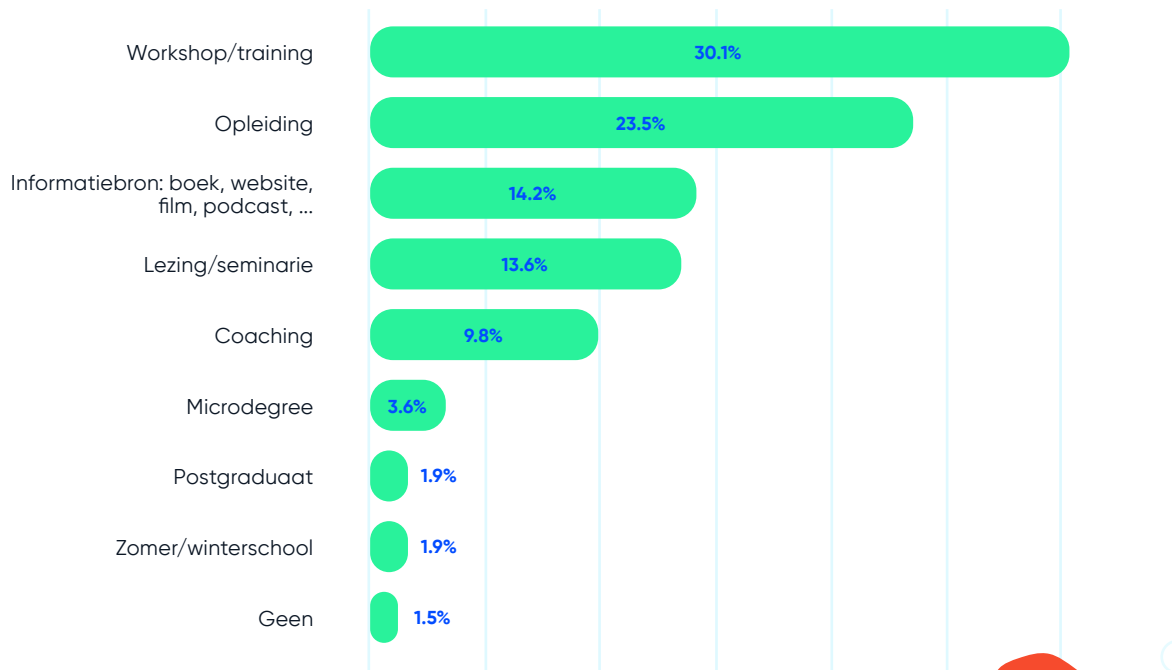
4. Behoeften/noden

In het laatste gedeelte van dit rapport verdiepen we ons verder in de behoeften en voorkeuren van de respondenten. Allereerst onderzoeken we op welke manier ze wensen bij te leren over generatieve AI.

4.1 Bijleren over generatieve AI

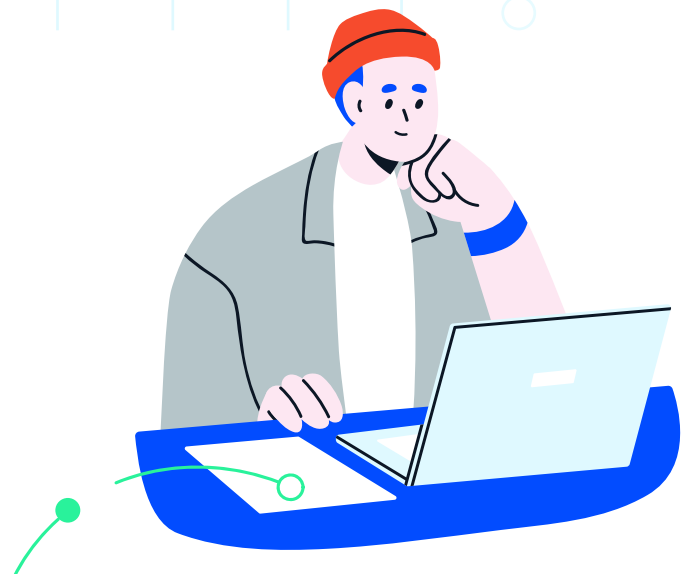
Respondenten geven de voorkeur aan een workshop of training om meer bij te leren over generatieve AI (30,1%). Hun tweede voorkeur is een opleiding (23,5%). Wat betreft de locatie voor een opleiding, geeft meer dan de helft van de respondenten (54,8%) de voorkeur aan een online opleiding, terwijl 20,5% liever op kantoor volgt en 24,7% in een Vlaamse centrumstad. Ten slotte willen ze graag informatie verkrijgen via bronnen zoals boeken, websites, films, podcasts of nieuwsbrieven (14,2%).

Naar welke vorm gaat uw voorkeur uit om bij te leren over generatieve AI? (N=478)



Naar welke locatie gaat uw voorkeur uit om een opleiding rond generatieve AI te volgen? (N=478)

- Online
- In mijn kantoor
- In een Vlaamse centrumstad

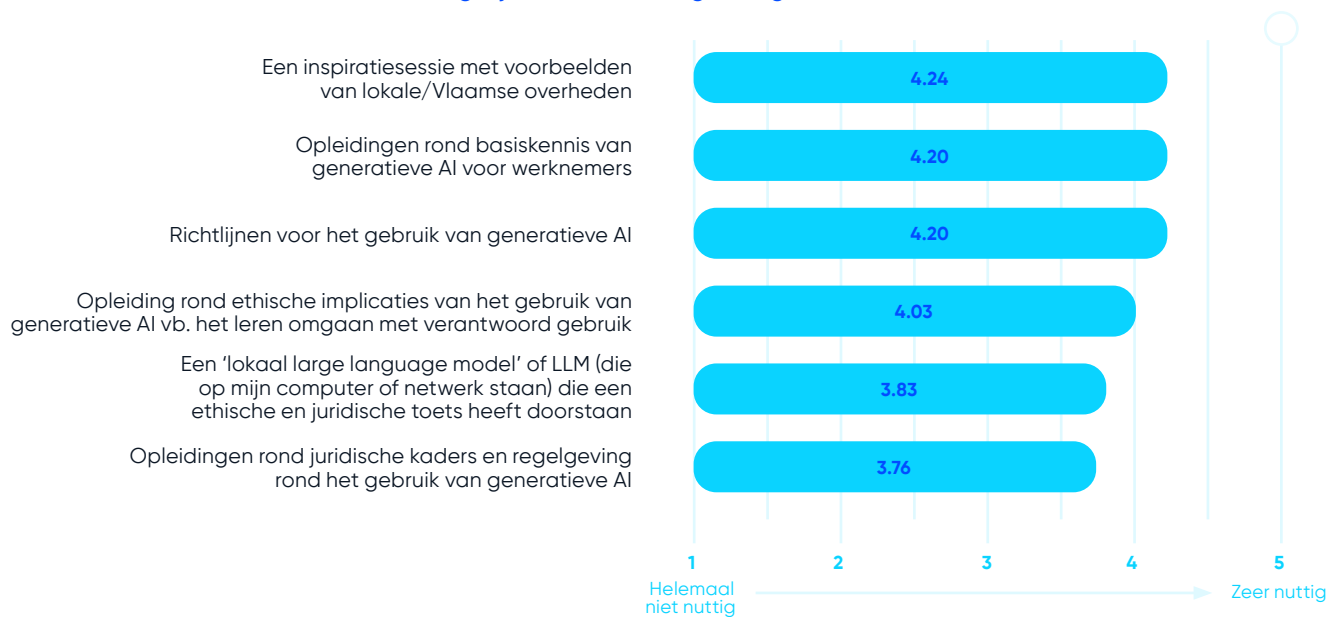


4.2 Ondersteuning

In het vorige deel werd duidelijk dat respondenten weinig druk of invloed vanuit hun omgeving (collega's, leidinggevenden, organisatie) ervaren. Dit betekent echter niet dat ze geen behoefte hebben aan ondersteuning of richtlijnen. Verschillende mogelijke vormen van ondersteuning zijn beoordeeld op een schaal van 1 'helemaal niet nuttig' tot 5 'zeer nuttig'. In de tabel is de gemiddelde score (M) per item weergegeven.

Een inspiratiesessie met voorbeelden van lokale/Vlaamse overheden wordt door de respondenten als het meest nuttig beschouwd, met een gemiddelde score van 4,24 op 5 (SD=0.97). Dit toont aan dat praktijkgerichte inspiratie uit de eigen context erg belangrijk wordt gevonden. Daarnaast worden opleidingen over de basiskennis van generatieve AI voor werknemers (M=4.20, SD=0.96) en richtlijnen voor het gebruik van generatieve AI ook als zeer nuttig ervaren (M=4.20, SD=0.91). Opleidingen rond juridische kaders en regelgeving rond het gebruik van generatieve AI wordt als het minste nuttig beschouwd (M=3.76, SD=1.13).

Welke van de onderstaande opties zou u nuttig vinden m.b.t. de mogelijke ondersteuning rond generatieve AI? (N=478)



Conclusie

Dit rapport had als doel om inzicht te verkrijgen in het gebruik van generatieve AI en de mate van AI-geletterdheid bij personeel van lokale en Vlaamse overheden. Enerzijds onderzochten we het **gebruik en de frequentie** van generatieve AI-systemen, anderzijds werd er dieper ingegaan op de **AI-geletterdheid**: in hoeverre beschouwt overheidspersoneel zichzelf als vaardig ten aanzien van generatieve AI?

Het is duidelijk dat generatieve AI inmiddels een **gevestigde positie** heeft verworven in het dagelijkse leven van overheidspersoneel. Deze adoptie manifesteert zich zowel in een werk- als vrijetijdscontext. Dat laatste is mogelijk te verklaren door de toegankelijke en gebruiksvriendelijke aard van generatieve AI. Bovendien valt het op dat in beide contexten de **macht sterk bij OpenAI geconcentreerd** is, aangezien ChatGPT en Copilot hier de meest gebruikte tools zijn. Tegelijkertijd omarmt niet iedere respondent deze tools voor zijn of haar werk. Een, weliswaar kleine, groep (13,2%) is vooral terughoudend vanwege een gebrek aan kennis en competenties om generatieve AI effectief te gebruiken.

Respondenten zien generatieve AI-systemen **primair als een handige aanvulling** in hun dagelijkse werk. Ze waarderen deze systemen voornamelijk vanwege de tijdsbesparing die het hen kan bieden. Het is dan ook niet geheel onverwacht dat het regelmatig wordt ingezet bij ondersteunende taken zoals het nakijken, vertalen of samenvatten van teksten. Tegelijkertijd zijn respondenten ook kritisch en zien ze een keerzijde van de medaille. Voornamelijk het gegeven dat generatieve AI-systemen **niet altijd accurate of gewenste antwoorden** geven, wordt als een minpunt beschouwd.

Over het algemeen beschouwen respondenten zich vooral vaardig of bekwaam in het **communiceren en kritisch evalueren** m.b.t. generatieve AI. Meer specifiek betekent dit dat respondenten op een doelgerichte manier kunnen interageren met generatieve AI en de systemen zo kunnen aansturen dat ze 'bruikbare' antwoorden krijgen. Eveneens voelen respondenten zich ook vaardig in het beoordelen en evalueren van de output van generatieve AI. Hun technische vaardigheden blijven daarentegen echter beperkt: respondenten weten hoe ze generatieve AI kunnen gebruiken, maar begrijpen minder de technische achtergrond en werking van deze systemen.

Verder merken we op dat de bereidheid tot gebruik voornamelijk wordt gedreven door de overtuiging dat het de werkprestaties verbetert. Om verdere implementatie te stimuleren, is gerichte ondersteuning cruciaal. Praktijkgerichte **inspiratiesessies, heldere richtlijnen, basisopleidingen** en flexibele leervormen zoals online trainingen zijn daarbij essentieel.

Het gebruik van generatieve AI door overheidspersoneel biedt veelbelovende mogelijkheden, maar vraagt tegelijkertijd om een **verantwoordelijke en kritische aanpak**. Naast regelgeving en wettelijke kaders, is het essentieel dat overheidspersoneel over de juiste vaardigheden beschikt, vooral omdat het gebruik mogelijk een impact op burgers kan hebben.

Appendix 1: Schalen AI-geletterdheid

Subdimensie	Item	M	SD	α
Technische geletterdheid	Ik kan...			
	1. Technische problemen van generatieve AI identificeren en oplossen.	2.10	1.20	.87
	2. Generatieve AI trainen en afstemmen voor specifieke doeleinden of toepassingen.	2.19	1.20	
	3. Generatieve AI in combinatie met andere tools of technologieën gebruiken.	2.63	1.30	
	4. De functies van generatieve AI en andere taalmodellen vergelijken en evalueren.	2.36	1.21	
	5. Begrijpen hoe generatieve AI werkt.	3.28	1.11	
	6. Begrijpen hoe generatieve AI antwoorden genereert.	3.37	1.07	
Kritische geletterdheid	Ik kan...			
	1. De accuraatheid van de antwoorden van generatieve AI evalueren.	3.69	0.90	
	2. Bepalen of het antwoord van generatieve AI waar is.	3.61	0.93	
	3. De betrouwbaarheid van de antwoorden van generatieve AI evalueren.	3.52	0.97	
	4. Fouten in de antwoorden van generatieve AI evalueren.	3.48	0.93	
	5. De volledigheid van de antwoorden van generatieve AI evalueren.	3.22	0.99	
	6. Vooroordelen (biases) in de antwoorden van generatieve AI herkennen en uitleggen.	3.08	1.02	
Communicatieve geletterdheid	Ik kan...			.90
	1. Gepaste en doelgerichte vragen stellen aan generatieve AI.	3.81	0.88	
	2. Doelgericht communiceren met generatieve AI.	3.63	0.97	
	3. Technische termen gebruiken in gesprekken met generatieve AI.	3.12	1.19	
	4. Accurate vragen stellen aan generatieve AI met behulp van een uitgebreide woordenschat.	3.49	1.02	
	5. Een reactie van generatieve AI uitlokken die past bij een bepaalde situatie.	3.24	1.12	
Creatieve geletterdheid	Ik kan generatieve AI gebruiken om:			.77
	1. Nieuwe ideeën of oplossingen te genereren.	3.56	1.09	
	2. Inzichten en trends in grote datasets te genereren.	2.46	1.21	
	3. Op een creatieve en innovatieve manier te schrijven.	3.52	1.08	
	4. Mijn creatieve of innovatieve vaardigheden te verbeteren.	3.33	1.14	

Ethische geletterdheid	Ik kan:			
	1. Rekening houden met auteursrechten wanneer ik generatieve AI gebruik.	2.42	1.13	.62
	2. Transparant zijn over mijn gebruik van generatieve AI naar anderen toe.	3.71	1.04	
3. Op een verantwoordelijke manier omgaan met gevoelige informatie, zoals persoonsgegevens, bij het gebruik van generatieve AI.	3.83	1.08		

Appendix 2: Schalen gebruiksintentie generatieve AI

Factor	Item	M	SD	α
Prestatie-verwachting	Het gebruik van generatieve AI-toepassingen			.91
	1. Vind ik nuttig voor mijn werk.	4.21	0.73	
	2. Stelt me in staat om mijn taken sneller en efficiënter uit te voeren.	4.02	0.84	
	3. Verhoogt mijn productiviteit.	3.92	0.91	
Verwachte gebruiksgemak	Voor mij...			.89
	1. Is het interageren met generatieve AI-toepassingen gemakkelijk.	3.58	0.95	
	2. Is het eenvoudig om generatieve AI-toepassingen te gebruiken.	3.75	0.88	
	3. Vereisen generatieve AI-toepassingen niet veel inspanning om te gebruiken.	3.61	0.98	
Sociale invloed	Voor mij...			.74
	1. Mijn collega's denken dat ik generatieve AI-toepassingen zou moeten gebruiken.	3.00	0.95	
	2. Mijn leidinggevenden vinden dat generatieve AI-toepassingen nuttig voor mij zijn.	3.39	0.91	
	3. Mijn organisatie stimuleert het gebruik van generatieve AI-toepassingen.	3.04	1.13	
Faciliterende condities	1. Ik heb toegang tot de benodigde middelen (bv. training) om generatieve AI-toepassingen effectief te gebruiken in mijn rol.	2.91	1.19	.66
	2. De generatieve AI-toepassingen die ik gebruik, zijn compatibel met de andere systemen en tools die ik regelmatig gebruik.	3.27	1.00	
	3. Er is een IT-afdeling of ondersteunend team beschikbaar om mij te helpen als ik problemen ondervind bij het gebruik van generatieve AI-toepassingen.	2.67	1.23	

Referentielijst

Departement Economie, Wetenschap en Innovatie. (z.d.). Vlaams Beleidsplan Artificiële Intelligentie. www.flandersai.be.

<https://www.flandersai.be/nl/beleidsplan-artificiele-intelligentie>

Lee, S., & Park, G. (2024). Development and validation of ChatGPT literacy scale. *Current Psychology*, 43(21), 18992–19004. <https://doi.org/10.1007/s12144-024-05723-0>

Parker, S. K. (2007). 'That is my job': How employees' role orientation affects their job performance. *Human Relations*, 60(3), 403–434. <https://doi.org/10.1177/0018726707076684>

van Bruggen, W., & Leurink, E. (2024, 12 juni). Wat is generatieve AI? www.kennisnet.nl. Geraadpleegd op 8 januari 2025, van <https://www.kennisnet.nl/artificial-intelligence/wat-is-generatieve-ai/>

van der Meer, J., Vermeeren, B., van Thiel, S., & Steijn, B. (2024). The bureaucrat, the entrepreneur, and the networker: Developing and validating measurement scales for civil servants' role perceptions. *Public Administration Review*, 84(3), 500–518. <https://doi.org/10.1111/puar.13702>

