

HOE STAAN OVERHEIDSMEDEWERKERS TEGENOVER GENERATIEVE AI ?

In vrijwel alle domeinen van de samenleving vindt generatieve AI (GenAI) steeds meer haar weg, ook binnen de overheid. De eenvoudige toegang en het gebruiksgemak geeft elke overheidsmedewerker, ongeacht expertise, de mogelijkheid om generatieve AI voor zijn of haar werk te gebruiken. Hoewel GenAI voor verschillende taken kan gebruikt worden (automatiseren van taken, samenvatten van informatie, etc.), vraagt het ook om een kritische en verantwoordelijke aanpak. Naast een performante regelgeving is het belangrijk dat overheidsmedewerkers over de juiste vaardigheden beschikken, omdat het gebruik van GenAI een directe impact op burgers kan hebben.

In deze brAInfood bespreken we hoe overheidsmedewerkers GenAI gebruiken in hun werkcontext, de systemen die ze inzetten en hoe vaardig overheidsmedewerkers zich voelen in het gebruik van deze technologie.

Deze studie werd uitgevoerd door het Kenniscentrum Data & Maatschappij in samenwerking met Digitaal Vlaanderen en VVSG, onder leiding van imec-MICT-UGent. Wil je meer te weten komen over GenAI binnen Vlaamse en lokale overheden? Lees dan het [recent gepubliceerde rapport](#) waarvoor we 576 werknemers van lokale en Vlaamse overheden hebben bevraagd over hun gebruik van GenAI.

VAN WERK TOT VRIJE TIJD: CHATGPT ALS DIGITALE PARTNER

GenAI speelt inmiddels een **prominente rol in het dagelijkse leven** van overheidsmedewerkers, zowel op het werk als in hun vrije tijd. Hoewel ze deze systemen in beide contexten gebruiken, doen ze dat net iets meer voor hun werk (53,1%) dan in hun vrije tijd, waar 38,3% van de respondenten deze systemen minstens wekelijks gebruikt. ChatGPT en Copilot, gebaseerd op de modellen van OpenAI, domineren in beide contexten. Ondanks het frequente gebruik, valt het op dat er steeds een **vrij grote groep overblijft die GenAI (nog) niet gebruikt**. In de werkcontext geven de overheidsmedewerkers aan dat dit vooral komt door een **gebrek aan vaardigheden of kennis** rond het effectief gebruik van deze technologie. In een vrijetijdscontext zien ze er in eerste instantie **geen directe voordelen** van in.

GENERATIEVE AI: HANDIG, MAAR NIET PERFECT

GenAI wordt vaak gezien als een **waardevolle assistent of 'sparringpartner'** in het werkproces, bijvoorbeeld voor het controleren van taalfouten of samenvatten van teksten. Vooral het vermogen om informatie samen te vatten, gecombineerd met de tijdsbesparing die GenAI biedt, wordt als zeer voordelig ervaren. Tegelijkertijd brengt het gebruik van deze technologie ook **uitdagingen** met zich mee. Ongeveer 8 op 10 ziet het als nadelig dat GenAI niet altijd het juiste of gewenste resultaat geeft. Het hoge energieverbruik van GenAI (46,8%) en het gebruik van mogelijk auteursrechtelijk beschermde data (46,5%) worden iets minder als nadelig beoordeeld.



VAARDIG IN GEBRUIK, MAAR TECHNISCHE ACHTERGROND BLIJFT EEN BLACK BOX

Het gebruik van generatieve AI brengt **verschillende risico's** met zich mee, zoals vooroordelen in de output, het genereren van onjuiste informatie (hallucinaties) en het verspreiden van misinformatie. Dit is vooral zorgwekkend binnen een overheidscontext, waar besluiten en processen mogelijk een directe impact hebben op het leven van burgers en fouten dus serieuze maatschappelijke gevolgen kunnen hebben. Om die reden is het belangrijk om generatieve AI verantwoord en kritisch te gebruiken, wat vraagt om specifieke vaardigheden en een zekere mate van **'AI-geletterdheid'**. We kunnen generatieve AI-geletterdheid in **vijf vaardigheden** onderscheiden:

-  **1. Communicatieve vaardigheid** (bv. 'Ik kan gepaste en doelgerichte vragen stellen aan generatieve AI')
-  **2. Kritische vaardigheid** (bv. 'Ik kan fouten in de antwoorden van generatieve AI identificeren')
-  **3. Ethische vaardigheid** (bv. 'Ik kan op een verantwoordelijke manier omgaan met gevoelige informatie zoals persoonsgegevens, bij het gebruik van generatieve AI')
-  **4. Creatieve vaardigheid** (bv. 'Ik kan generatieve AI gebruiken om nieuwe ideeën of oplossingen te genereren')
-  **5. Technische vaardigheid** (bv. 'Ik kan begrijpen hoe generatieve AI werkt')

Overheidsmedewerkers beschouwen zichzelf het **meest vaardig of 'geletterd' in het communiceren met generatieve AI**. Ze kunnen op een doelgerichte manier GenAI gebruiken om 'bruikbare' antwoorden te genereren. Ook hun **kritische vaardigheden** beoordelen ze gelijkaardig, wat inhoudt dat ze zich behoorlijk vaardig voelen in het beoordelen en evalueren van de output die GenAI genereert. Hun **technische vaardigheden** beoordelen ze daarentegen aanzienlijk beperkter: ze weten hoe ze GenAI kunnen gebruiken, maar begrijpen minder de technische achtergrond en werking van deze systemen. Het is dus belangrijk dat overheden toekomstige **trainingen of opleidingen richten op het versterken van de 'technische AI-kennis'**, terwijl minder nadruk hoeft te liggen op de communicatieve of kritische vaardigheden.

WAT NU? DE WEG VOORUIT

Op basis van de resultaten formuleren we hieronder nog enkele concrete aanbevelingen of handvaten voor overheden bij de verdere implementatie van GenAI:

1. GERICHTE ONDERSTEUNING VOOR NIET-GEBRUIKERS

Hoewel veel overheidsmedewerkers al met GenAI werken, is het belangrijk om **ook aandacht te vestigen op de niet-gebruikers**. Het is dus belangrijk om:

- De onderliggende redenen voor 'niet-gebruik' te identificeren (bv. via een interne bevraging of interviews)
- Een inclusieve AI-strategie te ontwikkelen die ook specifiek aandacht heeft voor deze groep

2. AI-GELETERDHEID OP MAAT

AI-geletterdheid moet **op een contextuele manier worden benaderd**. Niet iedereen hoeft dus over dezelfde vaardigheden te beschikken. Het kan interessant zijn om:

- Om in kaart te brengen welke AI-vaardigheden per functie en afdeling nodig zijn
- Trainingen of opleidingen te ontwikkelen die afgestemd zijn op verschillende groepen

3. STEM ONDERSTEUNING AF OP BEHOEFEN

De bereidheid om generatieve AI binnen een werkcontext te gebruiken hangt vooral af van de overtuiging dat het de werkprestaties zal verbeteren. Hoewel overheidsmedewerkers GenAI over het algemeen als gebruiksvriendelijk ervaren en weinig sociale druk voelen vanuit collega's, leidinggevenden of de organisatie om het te gebruiken, geven ze wel aan **behoefte te hebben aan extra ondersteuning en middelen**. Het is daarom waardevol om:

- Concrete voorbeelden uit de eigen werkomgeving te bieden
- Heldere richtlijnen op te stellen die het gebruik van generatieve AI verduidelijken
- Basisopleidingen te organiseren rond het gebruik van generatieve AI

