

# INLEIDING

‘Wie nog niet dagelijks met geavanceerde chatbots werkt, is onvoorbereid op de toekomst’, is een veelgehoorde uitspraak in Silicon Valley. De koplopers doelen hiermee op systemen zoals ChatGPT van OpenAI, Gemini van Google, Copilot van Microsoft of Claude van Anthropic. Systemen die hebben geleerd om de menselijke taal te doorgronden en ons zo te kunnen helpen bij ontelbaar veel facetten van ons dagelijks werk.

We staan namelijk voor een nieuwe uitdaging door AI. Generatieve AI en de taalmodellen die ze gebruiken, veranderen hoe content wordt gemaakt: snel en veel. Je vraagt wat en ChatGPT, Gemini of Copilot komen met lappen tekst. Het genereren van output is geen enkel probleem. Maar is het ook allemaal correct en betrouwbaar? Nee. Je zult in dit boek leren dat snelheid niet alles is. Het echte werk begint pas na de creatie van teksten: het beoordelen van de output van taalmodellen en, misschien nog wel belangrijker, het zo inzetten dat het past bij jouw doelen. Daarom verplaatst het belang van de ‘creatie’ naar de ‘beoordeling’ van teksten: de crux zit in het kritisch analyseren van door AI gegenereerde content, deze te verfijnen en echt waardevol te maken. Want vaak zijn de teksten die direct door AI zijn geschreven smakeloos en zeker niet foutloos. De mens heeft gelukkig het laatste woord. Misschien hebben we, paradoxaal genoeg, als mens nu wel meer invloed, júst in een wereld vol met AI. Want nu je meer tijd hebt om teksten te beoordelen dan te produceren, is er meer tijd, aandacht

en energie voor de kwaliteit. Als je tenminste weet hoe je AI kunt gebruiken – de reden dat we dit boek voor je hebben geschreven.

Iedereen is dagelijks bezig met het schrijven van teksten. Het is een dagelijkse bezigheid: e-mailen, appen, rapporten schrijven. Of je nou wel of niet werkt, dagelijks op kantoor zit of een fysiek beroep hebt; iedereen schrijft. Met de komst van generatieve AI en taalmodellen gaat het niet meer alleen om het schrijven, maar vooral ook om het beoordelen en verbeteren van wat AI voorstelt. Twee vaardigheden zijn essentieel: 1) het schrijven van een goede ‘prompt’, wat niks anders is dan het stellen van de juiste vraag; de input voor bijvoorbeeld ChatGPT en 2) het beoordelen van de output.

Onderzoek van gerenommeerde universiteiten laat zien dat de gemiddelde gebruiker tot 34 procent tijdwinst kan behalen (dat is meer dan een volle werkdag in de week). En dat met – in de basis – gratis software. Het klinkt bijna te mooi om waar te zijn, toch? Toch is het zo. Wie zich het nobele vak van prompt writing (de instructies die je geeft aan een chatbot) eigen maakt, ervaart dat zijn werkdruk beter beheersbaar is (92 procent), dat je meer focus hebt op prioriteiten (85 procent), meer creatief bent (84 procent) en meer werkplezier hebt (83 procent), zo blijkt uit recent onderzoek van Microsoft en LinkedIn. Bij de vraag of men liever een gratis lunch zou ontvangen of toegang behouden tot hun AI-assistent, liet een overgrote meerderheid de gratis lunch graag staan.

Tegelijkertijd is de kans groot dat je deze chatbots nog niet intensief gebruikt. Je zou in ieder geval tot de meerderheid behoren. Eerdere studies laten immers zien dat slechts 4 procent van de beroepsbevolking dat doet. De reden hiervoor is tweeledig: onbe-

kend maakt onbemind en de vloek van routine. Enerzijds word je met deze systemen behoorlijk in het diepe gegooid: je ziet een chatvenster... En dan? Net zoals we ooit hebben moeten leren om e-mail, Google, Word en Excel te gebruiken, is de vaardigheid van 'prompt writing' cruciaal, zowel nu als in de toekomst. AI is immers geen magische toverdoos en om er echt resultaat uit te halen, zullen we er tijd in moeten investeren.

Daarnaast zijn we gewend aan een bepaalde manier van werken. En om die aan te passen, voelt misschien een beetje oncomfortabel in het begin. We moeten even van de automatische piloot af, om daarna met onze nieuwe AI-assistent hetzelfde werk slimmer en efficiënter te doen. Dit boek is daarbij een onmisbare gids door de bomen van chatbots en taalmodellen. Je leert in een mum van tijd de belangrijkste kneepjes van het vak. Je zult versteld staan van de mogelijkheden en bent in staat om beter en creatiever werk te doen, terwijl je tijd overhoudt voor menselijk contact. Kortom: het lezen van dit boek en direct de opgedane kennis toepassen in de praktijk is een ontzettend nuttige investering van je tijd.

We vragen hiervoor wel een beetje inzet, je moet tijdens het lezen van dit boek zo nu en dan aan de slag. Anders veranderen de bestaande routines nooit. Geen zorgen: we nemen je stapsgewijs aan de hand mee. Of je nu een meer ervaren promptschrijver bent of net begint – je zult er hoe dan ook profijt van hebben.

In een notendop zullen we jou onder andere leren hoe je:

- sneller, effectiever en beter kennis op kunt doen;
- sneller, effectiever en beter hierover kunt communiceren;
- sneller, effectiever en beter tot besluiten en acties kunt komen.

## WIST JE DAT?

Onder veel medewerkers van bedrijven is er een trend gaande dat ze 'stiekem' AI-tools gebruiken, zonder dat hun leidinggevende of collega's daarvan op de hoogte zijn. Deze ontwikkeling wordt ook wel 'Bring Your Own AI' genoemd. Ze zien de mogelijkheden en kansen van AI, maar voelen zich door de organisatie onvoldoende gesteund in het gebruik van de tools en gaan daarom zelf experimenteren. Ze zijn echter bang om op hun kop te krijgen, als vervangbaar gezien te worden of door de mogelijke tijdsbesparing uiteindelijk meer taken op hun bordje te krijgen. (Bron: Work Trend Index 2024)

Er zijn terecht zorgen rondom het gebruik van deze tools: wat gebeurt er met mijn data? Is de energievoorziening die nodig is voor de datacenters niet enorm schadelijk voor het milieu? Worden deze systemen slimmer met elke prompt die ik invoer? Om de belangrijkste zorgen te nuanceren (of te bekrachtigen) beginnen we zo dadelijk met het beantwoorden van de tien meest gestelde vragen.

De ontwikkelingen gaan bovendien razendsnel. Tijdens het afronden van dit boek is het laatste model van OpenAI – GPT-4o – uitgebracht. De 'o' staat voor 'omni' omdat het model informatie in verschillende vormen kan verwerken: tekst, afbeeldingen, video en audio. Zo kan het zien wat er door de camera van je telefoon of webcam gebeurt en in real time antwoord geven op wat het ziet. Hiermee is het mogelijk om advies te krijgen over bijvoorbeeld je outfit wanneer je gaat solliciteren. Ook kan de software meekijken met wat er op je scherm gebeurt; zo kan het live feedback geven op een design dat je hebt gemaakt of helpen bij het

begrijpelijk uitleggen van lesstof voor scholieren. Omdat de stem van het model haast niet van echt te onderscheiden is, wordt dit ook wel het 'her' -moment van AI genoemd. Doelend op de Hollywoodfilm *Her* waarin acteur Joaquin Phoenix verliefd wordt op zijn AI-assistent.

### TIP

Zet een snelkoppeling naar ChatGPT op je desktop, in je bookmarks balk, download de app op je telefoon of stel het voor een periode in als homepage. Door de drempel te verkleinen om naar dit soort tools te gaan, wordt het makkelijker om nieuwe routines aan te leren.

Is er één gouden regel die we in dit boek uit de doeken doen? Nee, want het toepassen van ChatGPT, Gemini en Copilot is het opdoen van ervaringen en vlieguren maken. Het is ook heel persoonlijk, iets wat we zelf dagelijks merken. Remy gebruikt ChatGPT als praatpaal, een onmisbare tool in zijn creatieproces. Het is zijn contentmaker, een bron van inspiratie en een manier om ideeën vorm te geven. Job, daarentegen, benut ChatGPT als zijn eindredacteur. Hij houdt van het ritme van het toetsenbord, maar erkent dat niet elke zin meteen perfect is. ChatGPT helpt Job om de ruwe diamanten te polijsten. De ene aanpak en werkwijze is niet beter dan de andere; het illustreert juist de veelzijdigheid van ChatGPT als tool. Jij bepaalt hoe een taalmodel je kan helpen om je dagelijkse taken beter en slimmer uit te voeren. Dat maakt de technologie zo interessant. Maar tegelijkertijd ook ingewikkeld, want hoe kom je erachter hoe ChatGPT voor jou zou kunnen werken?

Daarom is het tijd om te experimenteren, te leren en toe te passen. Juist omdat de toepassing persoonlijk is, moet je zelf gaan experimenteren en leren van hoe anderen het gebruiken. Zie ChatGPT als een superstagiair die jou helpt.

In dit boek verwijzen we dikwijls naar ChatGPT omdat dit de bekendste, meest geavanceerde chatbot is die je kunt gebruiken voor talloze taken – van het vertalen van tekst, het schrijven van LinkedIn-posts, het opstellen van vacatures, tot het beoordelen van strategische plannen. We beseffen ons goed dat concurrerende chatbots als Gemini van Google, Claude van Anthropic, of Copilot van Microsoft steeds toegankelijker en geavanceerder worden. Indien jouw organisatie geen toegang heeft tot ChatGPT – maar wel gebruikmaakt van bijvoorbeeld Copilot – dan kun je de beschreven inzichten en toepassingen ook gebruiken voor de geavanceerde chatbot die binnen jouw organisatie de voorkeur geniet.

We nemen je in dit boek stap voor stap mee in hoe je ChatGPT en andere taalmodellen voor jou kunt laten werken. Dit doen we door je te laten zien hoe een taalmodel werkt, door veel praktische voorbeelden en tips te delen maar ook door stapje voor stapje uit te leggen hoe je moet starten. Dit boek is voor iedereen bedoeld: of je nu wilt starten of al enige ervaring hebt opgedaan.

Hoewel de meeste geavanceerde AI-chatbots qua werking en kwaliteit van de antwoorden redelijk aan elkaar gewaagd zijn, heeft ChatGPT één ‘killer feature’ voor betalende gebruikers die veel andere systemen niet hebben: de mogelijkheid om ‘eigen’ chatbots te bouwen op basis van je eigen kennis en informatie. Deze

custom GPT's instrueer je heel eenvoudig in menselijke taal over de gewenste werking. Hij haalt informatie uit documenten – bijvoorbeeld je personeelshandboek – en kan daar vervolgens vragen over beantwoorden. Verderop in dit boek lees je alle mogelijkheden en hoe je hier effectief gebruik van kunt maken.

We hopen al met al dat dit boek zo veel mogelijk concrete handvatten biedt om ChatGPT en andere taalmodellen als superstagiair te omarmen. Het is een middel en geen doel. En het is aan jou om te bepalen voor welk doel het een middel kan zijn. Het is een ontdekkingsreis en oefening baart kunst.

## WIST JE DAT?

De vraag naar AI-vaardigheden op de arbeidsmarkt groeit explosief, met een stijging van 323 procent in de vraag naar technisch AI-talent in de afgelopen acht jaar. Werkgevers richten zich nu ook op niet-technisch talent dat generatieve AI-tools zoals ChatGPT en Copilot kan gebruiken. Uit onderzoek blijkt dat 66 procent van de leiders niet iemand zou aannemen zonder AI-vaardigheden en dat 71 procent liever een minder ervaren kandidaat met AI-vaardigheden aanneemt dan een meer ervaren kandidaat zonder deze vaardigheden. Bovendien krijgen junior kandidaten een voorsprong, aangezien 77 procent van de leiders aangeeft dat talenten aan het begin van hun carrière meer verantwoordelijkheden zullen krijgen door AI. Hoewel leiders het belang inzien van het aannemen van nieuw talent met AI-vaardigheden, missen ze vaak de waarde van het ontwikkelen van hun huidige werknemers. Het trainen in AI-vaardigheden is cruciaal om je kansen op de arbeidsmarkt de komende jaren significant te vergroten. (Bron: Work Trend Index 2024)

Tot slot: hoewel er het afgelopen jaar veel gesproken is over AI, moet het echte werk nog beginnen. Want al lijkt AI soms een ‘silver bullet’ die met een vingervuurbal alle problemen van de wereld kan oplossen, is het dat natuurlijk niet. Om de vruchten te kunnen plukken, moet je het zelf gaan proberen en het je eigen maken. Dit boek helpt je daar hopelijk bij. Wij leren zelf ook dagelijks hoe we taalmodellen nog beter kunnen toepassen; we wisselen dagelijks prompts met elkaar uit.

Dit is het vijfde boek over AI dat we samen hebben geschreven. Eerder hebben we bijvoorbeeld *Kunstmatige intelligentie in 60 minuten*, *De AI Code* en *Handboek AI Strategie* geschreven. Wij geven beiden dagelijks lezingen, trainingen en workshops over AI. Veel inzichten uit deze sessies hebben we in dit boek verwerkt. We organiseren AI-reizen, presenteren programma’s over AI en hebben een softwarebedrijf genaamd The Automation Group dat taalmodellen traint op basis van bedrijfsdata en -richtlijnen. We krijgen nog weleens de vraag wanneer iemand een ‘AI-expert’ is. Dat is een gewetensvraag en iets wat vooral een ander moet beoordelen. Maar als je het ons vraagt, is een expert iemand die AI toepast in de praktijk en anderen leert hoe ze met AI aan de slag kunnen gaan. Weten hoe AI werkt, is één maar het kunnen overbrengen zodat anderen het ook begrijpen, is een tweede. We hebben getracht om al onze kennis over taalmodellen in dit boek te verwerken en hopen dat dit boek jou verder helpt. Als je morgen besluit om de informatie in dit boek toe te passen in je werk of thuis is ons doel bereikt. Onze AI-reis stopt echter niet bij dit boek – we gaan samen verder om professionals te helpen hoe ze AI voor hen kunnen laten werken. We zijn dankbaar voor alle kansen die we krijgen en beleefden ontzettend veel plezier aan het schrijven van dit boek.



Tot slot een voor de hand liggende vraag: hebben jullie dit boek door een taalmodel laten schrijven? Terechte vraag: voor dit boek hebben we ChatGPT als superstagiair gebruikt. Om taal- en spelingsfouten er uit te halen, om teksten in te korten, om voorbeelden of analogieën te bedenken en voor de eerste aanzet van een tekst. Vaak kost het daadwerkelijk beginnen met het schrijven van een hoofdstuk meer tijd dan het schrijven zelf. Als je eenmaal op dreef bent, gaat het vaak snel. En waarom ChatGPT en geen ander taalmodel? Wij zijn ook gewoontedieren: we zijn begonnen met het gebruik van ChatGPT als eerste tool en dan raak je daar toch aan verknocht en mee vertrouwd. In onze ervaring produceert ChatGPT wollige en lange zinnen, vaak in een passieve schrijfstijl. Het kost soms meer tijd om ChatGPT te instrueren om een betere schrijfstijl aan te houden dan de eerste output zelf te herschrijven. Een volledig door ChatGPT geschreven boek kan, in onze optiek, geen hoogstaande kwaliteit hebben. Zoals we al eerder zeiden, gaat door de komst van taalmodellen meer tijd zitten in het beoordelen van en 'schaven' aan teksten. We delen een idee of doel met ChatGPT, vragen om een reactie en gaan daar vervolgens zelf mee aan de slag. Het is een 'kickstarter' en redacteur in één zou je kunnen zeggen.

Succes!

### **Job van den Berg & Remy Gieling**

Co-founders van The AI Group

Co-founders van The Automation Group

[www.ai.nl](http://www.ai.nl)

[www.theautomationgroup.nl](http://www.theautomationgroup.nl)

# SLIMMER WERKEN MET CHATGPT, COPILOT & GEMINI

*Meer werk verzetten in minder tijd? Het kan met ChatGPT, Copilot en Gemini.*

Ontdek met deze superpraktische gids hoe je perfecte prompts schrijft voor het automatiseren van saaie taken, het vinden van informatie en het genereren van afbeeldingen.

Bespaar tijd en geld en gebruik ChatGPT, Gemini, CoPilot voor contentcreatie, data-analyse, programmeren of marktonderzoek. Inclusief voorbeelden van slimme prompts en praktische toepassingen. Een onmisbaar boek voor beginners en gevorderden, thuis en op het werk.

**Job van den Berg** en **Remy Gieling** behoren tot de bekendste AI-experts van Nederland. Met hun bedrijven Ai.nl en The Automation Group helpen ze organisaties om meer uit AI te halen, met software, advies en training. Remy en Job zijn als sprekers regelmatig te vinden op Nederlandse podia en in de landelijke media.



*'Mooi praktisch boek dat direct in te zetten is om je werk slimmer, toekomstbestendiger en leuker te maken!' - Najla van Veen-Mirzakhyl, Chief Transformation Officer*

*'Hét boek dat je op een snelle en overzichtelijke manier leert profiteren van de mogelijkheden van ChatGPT, Copilot en Gemini.' - Wilco Verdoold, Hogeschool van Amsterdam*

*'Wil je efficiënter werken en je bedrijf én mensen naar next ChatGPT level tillen? Dan is dit boek de tool die je verder zal helpen. Praktisch en inspirerend!' - Fauzia Mahomed Radja, Digital Playground*