

Amerikaans professor Ethan Mollick over de opmars en impact van AI

15 mei 2024, 16:23

Bart Verlinden

"Aan de zijlijn zitten afwachten is eigenlijk geen optie meer"

Met zijn nieuwe boek ‘Co-Intelligence: Living and Working with AI’ roept professor Mollick ieder van ons op om AI te omarmen als een volwaardige collega/assistent. Zijn toekomstvisie gaat uit van vier mogelijke scenario’s, die op de korte termijn beschouwd echter allemaal naar dezelfde conclusie leiden: “AI is here to stay... en ook bedrijven moeten in dat nieuwe tijdperk mee. Liever vandaag nog dan morgen.”

De Amerikaanse professor Ethan Mollick, keynote spreker tijdens ons ‘AI:Unboxed’-event op woensdag 29 mei 2024, is hoofddocent innovatie en ondernemerschap aan Wharton, de wereldberoemde business-school van de Universiteit van Pennsylvania. Een van zijn stokpaardjes is de impact van artificiële intelligentie (AI) op verschillende domeinen van ons werk en leven: een thema waarin hij door gedegen empirisch onderzoek en talrijke publicaties in toonaangevende media als een wereldwijde thought leader wordt aanzien.

Tijdens ‘AI:Unboxed’ zal Ethan Mollick aan de hand van voorbeelden en live demo’s inzoomen op de actuele stand van zaken in het domein van artificiële intelligentie. Wat zijn AI Agents en hoe

kunt u ze in uw bedrijf inzetten? Waarom is generatieve AI (GenAI) zo'n gamechanger voor heel wat jobs? Wat betekent het heel concreet voor een bedrijf als werknemers AI beginnen te gebruiken? Of meer op macroniveau: hoe zullen al deze ontwikkelingen onze omgang met jobs en werk in het algemeen, beïnvloeden? Met ruim 1.300 inschrijvingen is het event helemaal volzet. Als opwarmertje vindt u hierna alvast Mollick's antwoorden op enkele vragen die we hem tijdens een korte videocall konden stellen, én drie tips om uw mensen mee te krijgen!

Op Reddit werd onlangs druk gediscussieerd over een post van iemand die schreef: *"Weet je wat het grootste probleem is met AI en de manier waarop die technologie vandaag gepusht wordt? De verkeerde richting. Ik zou willen dat AI mijn was en afwas gaat doen zodat ik meer kunst kan maken en schrijven, niet dat AI die creatieve taken overneemt en ik zelf blijf zitten met mijn was en afwas."* Met andere woorden, sommige mensen zijn vooral bang. Is hun vrees terecht?

Ethan Mollick: Ergens kan ik die angst wel begrijpen, omdat we nooit eerder in de geschiedenis creatieve of intellectuele taken massaal hebben geautomatiseerd. Vandaag gebeurt dat wel, en onwetendheid over de gevolgen daarvan maakt sommige mensen onzeker. Maar tegelijk wil ik toch ook nuanceren... AI gaat helemaal niet over 'richting kiezen', alsof dan de ene richting alle andere mogelijkheden zou uitsluiten. Integendeel. Als mensen zitten we nog steeds zelf aan de knoppen. We staan aan het begin van een opwindend nieuw tijdperk met nieuwe technologieën en nieuwe mogelijkheden. En we beschikken over keuzevrijheid. We kunnen ervoor kiezen om AI doelgericht in te zetten, in de eerste plaats voor taken die we zelf niet leuk vinden of die ons hinderen. Zo krijgen we ruimte om juist méér tijd te investeren in de dingen waar we goed in zijn en waar we gepassioneerd over zijn.

Om in de analogie van de kunstenaar te blijven: het is niet zozeer dat je geen kunst meer kan maken, omdat steeds meer kunst door AI wordt gegenereerd. Nee, AI kan je helpen om bijvoorbeeld nieuwe (betere?) vormen van kunst te verkennen, of om een website te creëren die jouw kunst helpt verkopen, enz. Er heerst optimisme dat AI de menselijke creativiteit en productiviteit eerder zal vergroten dan vervangen. Trouwens, overschat ook niet de mogelijkheden van GenAI. Het is een technologie in ontwikkeling. Het huidige niveau van GenAI in vergelijking met dat van mensen voor de meeste creatieve taken situeert zich ergens in percentiel 50 tot 80. Dat zal nog verbeteren – hoe snel weet niemand... maar de rol van de mens is zeker nog niet uitgespeeld.

Als we dit even doortrekken naar de werkvloer... Bijna alle banen zullen in de toekomst op de een of andere manier overlappen met de mogelijkheden van AI, zo lijkt het wel. Hoe kunnen bedrijven een cultuur stimuleren waarin zowel de capaciteiten van mensen als de kracht van AI een plaats krijgen, zodat werknemers zich vooral gesterkt voelen door AI in plaats van bedreigd?

Ethan Mollick: Een job die overlapt met de capaciteiten van AI is niet noodzakelijk een job die wordt vervangen door AI. Elke job bestaat namelijk uit verschillende taken, en AI is vooral een fantastisch hulpmiddel om de werknemer te ondersteunen bij specifieke taken zodat deze ruimte krijgt om extra aandacht te besteden aan andere taken waar AI niet of minder geschikt voor is. Mijn eigen job, business-school-professor, staat op 22 in de ranglijst van jobs die het meest overlappen met de capaciteiten van AI. Toch maak ik me geen zorgen. Ik ben juist blij dat AI me zal ondersteunen bij zaken die me nu enorm veel tijd kosten en die eigenlijk niet bijdragen tot mijn arbeidsvreugde of productiviteit. Administratieve taken, bijvoorbeeld, terwijl ik veel liever bezig ben met mijn studenten.

Aan werkgevers zou ik adviseren om AI ook op die manier te benaderen en intern te promoten. Niet als een vervanging voor menselijke arbeid of als een kans om kosten te besparen, maar eerder als een instrument om menselijk kapitaal vrij te maken, zodat die waardevolle hersenen doeltreffender kunnen worden ingezet en meer kunnen bijdragen tot de groei van de organisatie. Als je daar transparant over bent en je bent een werkgever die vertrouwen geniet bij zijn werknemers, dan zal die boodschap zeker aanslaan. In het andere geval, tja... dan wordt het heel moeilijk om dat wantrouwen weg te nemen.

Een duidelijke AI-policy kan helpen?

Ethan Mollick: Een AI-policy voor individuele medewerkers moet vooral een stimulerend kader aanreiken waarbinnen mensen met AI mogen experimenteren. Het kan bijvoorbeeld ethische regels bevatten, zolang het maar duidelijke regels zijn in expliciete bewoordingen. Een policy die alleen maar in algemene bewoordingen zegt wat niet mag en welke sancties er zijn in geval van overtredingen, en dat zie ik vaak, vind ik eerder contraproductief.

Anderzijds zijn privacy van data en bescherming van hun bedrijfsgeheimen terecht heel grote bekommernissen van veel bedrijven. Maar dat mag niet tot verlammende angst leiden. De enige manier waarop een AI-systeem op jouw data kan trainen en je er als bedrijf dus echte meerwaarde uit kan halen, is namelijk door het toegang te geven tot die data. De meeste AI-leveranciers bieden wel degelijk oplossingen met privacy-garantie aan, dus dat probleem (welke tools wel/niet toegelaten zijn) kan op bedrijfsniveau worden opgevangen.

Er zijn tegenwoordig tal van gratis of alleszins ‘betaalbare’ AI-tools op de markt, wat ervoor zorgt dat jonge startups en kleinere bedrijven versneld kunnen groeien. Wat betekent dit voor de gevestigde waarden?

Ethan Mollick: Veel traditionele bedrijven zullen in hun sector te maken krijgen met nieuwe concurrenten die veel minder menselijk kapitaal hebben, maar die leemte invullen door slim en intensief gebruik te maken van AI. Die trend is al aan de gang en zal alleen maar versnellen. Dat betekent echter niet dat de rol van traditionele bedrijven is uitgespeeld. Ook zij kunnen maar beter mee op de AI-trein springen en er de vruchten van plukken. Ze hebben alvast een mooie voorsprong ten opzichte van de nieuwkomers, want ze beschikken al over meer schaalgrootte en sterke banden met de wereld, met hun klanten. Maar het is voor die gevestigde waarden dan wel zaak om zoveel mogelijk werknemers aan te leren hoe ze maximaal efficiënt met AI moeten werken en van daaruit verder te groeien. Het omgekeerde dus dan AI te gebruiken als een reden voor kostenbesparing.

In je nieuwe boek beschrijf je vier mogelijke scenario’s over de toekomst van AI, gaande van een situatie waarin vandaag per direct alle AI-ontwikkelingen zouden stoppen, tot een futuristische nieuwe wereld die wordt aangestuurd door een artificieel intelligente ‘Machine God’. Daar tussenin zitten een scenario met een verdere exponentiële groei van de AI-capaciteiten, en een scenario met een tragere, veeleer geleidelijke groei. Welk scenario lijkt u het meest realistisch en welke conclusie moet ik daar als bedrijfsleider uit trekken?

Ethan Mollick: Ik ga uit van een van twee minst extreme scenario’s. Het eerste scenario, de AI-ontwikkelingen per direct stoppen of zelfs maar vertragen, lijkt me puur vanuit pragmatisch oogpunt vrijwel onmogelijk. De geest is uit de fles en de bestaande modellen, vaak open source, worden steeds krachtiger. Die evolutie proberen te stoppen zou trouwens ook onwenselijk zijn, gelet op de geweldige oplossingen die AI de mensheid potentieel kan aanreiken.

De plausibiliteit van het andere extreme scenario, dat van de Machine God, is op dit moment moeilijk accuraat in te schatten, want het is duidelijk dat de bovengrenzen van de technologie nog niet gekend zijn. Ik spreek heel vaak met AI-ontwikkelaars die heel ernstig bouwen aan artificial general intelligence (AGI, een hypothetische vorm van artificiële intelligentie die in staat zou zijn om elke intellectuele taak die een mens kan vervullen, succesvol uit te voeren). De helft van hen denkt dat ze daar binnen afzienbare tijd in zullen slagen, de andere helft is er eigenlijk zelf nog niet van overtuigd. We weten het gewoon niet.

Ik denk dus dat we waarschijnlijk afstevenen op ofwel verdere exponentiële groei van AI, ofwel tragere, graduele groei. Voor een bedrijfsleider betekent dit eigenlijk in beide gevallen hetzelfde: “Er is echt niet zoveel tijd meer om passief aan de zijlijn te blijven afwachten. Onderzoek liever vandaag nog dan morgen de mogelijkheden van AI, zie het als een geweldige kans om je processen en je mensen efficiënter te maken, nieuwe kansen te ontginnen en als bedrijf in de voorhoede te lopen van de nieuwe wereld.

Wie is Ethan Mollick?

- Associate professor aan Wharton School, waar hij AI, innovatie en startups bestudeert.
- Academic director van Wharton Interactive.
- Invloedrijke stem over de impact van AI via:
    - ‘One Useful Thing’: zijn eigen nieuwsbrief (+145k abonnees)
    - ‘Co-Intelligence: Living and Working with AI’: zijn nieuwste New York Times bestseller
    - Talrijke publicaties in toonaangevende media? zoals Forbes, The New York Times en The Wall Street Journal

Hoe krijg ik mijn mensen mee? 3 tips!

In zijn nieuwe boek ‘Co-Intelligence: Living and Working with AI’ schrijft Ethan Mollick dat de beste manier voor een bedrijf om voordeel te halen uit AI, erin bestaat om de meest gevorderde gebruikers in te schakelen als ambassadeurs, en tegelijkertijd een groter aantal werknemers aan te moedigen om AI te gebruiken. Drie tips:

1. **Uw AI-‘super users’ kunnen overal zitten.** Ga ze dus ook in alle geledingen van uw organisatie zoeken.
2. **Maak er een positief verhaal van**: als uw medewerkers niet geloven dat u om hen geeft, zullen ze misschien niet durven toegeven dat ze AI gebruiken (want dan voelen ze zich ‘vervangbaar’). Voorzie grote beloningen voor de werknemers die de beste ideeën aandragen of de grootste productiviteitswinsten realiseren dankzij AI. Hoe meer werknemers enthousiast worden over AI, hoe groter de voordelen voor uw bedrijf.
3. **Veranker AI in uw systemen en processen.** Maak er geen losstaande en oncontroleerbare initiatieven van, maar een integraal deel van uw bedrijfsvoering (die hierdoor mogelijk fundamenteel zal veranderen).

Dit artikel verscheen ook op de website van Agoria.

Geschreven door Carine Lucas (Agoria).

Auteurs



Bart Verlinden