

Kees Kraaiveld

Productiever met **ChatGPT**

PRAKTISCHE GIDS
VOOR DAGELIJKS GEBRUIK

Een boek geschreven door een mens

b:k light

Voorwoord

Er is een nieuwe technologie. Eentje die we het beste kennen onder de naam 'AI' en 'ChatGPT'. Ik ga je vertellen wat je eraan hebt. Hoe jij persoonlijk en op je werk beter kan presteren met behulp van deze techniek. En dat doe ik in een rustig tempo, stap voor stap, zonder onnodig technisch jargon en apocalyptische vergezichten. Gewoon voor de normale mens, die geen tijd of zin heeft om zich overal in te verdiepen.

Eind 2022 ben ik gestart met het toepassen van ChatGPT op mijn werk. En ik gebruik het letterlijk als mijn persoonlijke assistent. Hij redigeert mijn tekst, formuleert offertes, corrigeert mijn soms gebrekkige taal en nog veel meer. Wat dan allemaal? Dat ga je uitvinden in dit boek. Ik beschrijf de vijftien handigste functies voor op kantoor en in het dagelijks leven.

Wat bedoeld was als een korte bedrijfsinstructie, is uitgegroeid tot een volwaardig boek. Mijn persoonlijke doelstelling is om mensen te ondersteunen in het efficiënt en zinvol benutten van hun tijd, terwijl ik er tegelijkertijd voor wil zorgen dat ze nieuwe technologieën op een verantwoorde en ethische manier gebruiken. En let op: ik ga je leren om het slim, maar zeker niet lui te gebruiken. Lui gebruiken, dat zou zonde zijn.

In dit boek vind je inspiratie. Tijdens het lezen mompelt je tegen jezelf 'ah, zo werkt het dus' en 'oh, maar dat is eigenlijk best handig' en uiteindelijk 'ja maar hier moeten we wat mee, dit kan alles zo veel makkelijker maken'.

Dit boek was nooit tot stand gekomen zonder de altijd frisse en kritische blikken van Frank Groen, Justin de Weert, Irene van der Vaart, Rianne Bot en Suzanna van der Laan. Veel dank daarvoor. Ook het thuisfront (Irene, Stijn, Cas en Roos) bedank ik voor de nimmer aflatende steun en de altijd energieke atmosfeer.

Kees Kraaiveld
9 oktober, Sliedrecht

Inleiding - AI en ChatGPT: de talk of the day

Wat je ook doet, overal kom je ineens de termen 'AI' en 'ChatGPT' tegen. Ieder zichzelf respecterend congres besteedt volop aandacht aan AI. Kijk eens een talkshow of luister een podcast: overal duiken diezelfde termen weer op. Vaak ook is er bij al die gelegenheden een beetje hippe nerd aanwezig om de boel te duiden. Om uit te leggen hoe Big Tech ermee bezig is en wat er achter de schermen wordt uitgedacht. Terwijl je, als deelnemer op het congres of kijkend naar die talkshow, steeds verder in je stoel wegzakt, zijn de termen 'AI', 'machine learning', 'ChatGPT' en 'algoritmes' inmiddels zo vaak gevallen dat je begint af te dwalen.

Maar net op het moment dat je definitief dreigt af te haken is daar het mantra van AI: dit gaat de hele wereld veranderen. De dagvoorzitter of talkshowhost knikt instemmend: ja, dit is het einde van de normale wereld. Je slikt even en denkt: Ik moet toch even opletten volgens mij. Wat gaat dit eigenlijk voor mij betekenen? Maar die vraag die blijft onbeantwoord. Al snel heeft die hippe nerd het toch weer over machine learning, datasets, features en algoritmes ... en je denkt: nou, dit weet ik niet hoor, dit gaat volgens mij niet meer over mij, mijn werk of mijn toekomst.

Net als je besluit je appjes bij te werken, krijg je de volgende dreun: "AI gaat 10% tot 60% van de banen vervangen." Nee! Dat kan niet waar zijn toch? Je dwaalt weer af: Bestaat mijn baan nog over tien jaar? En die van anderen? Wat gaan al die mensen dan doen? En kom ik dan nog wel eens mensen tegen? Als ik oud ben, wordt mijn reet dan afgeveegd door een robot? Misschien wel, ach dat is

misschien ook wel wat minder vernederend. Wel iets minder gezellig. Zo mijmer je verder: De wijkverpleegkundigen hebben toch geen tijd voor een praatje, die zijn druk met administratie tussen het billen vegen door. Of zou al die administratie juist verdwijnen, is dat misschien het werk van AI?

Terwijl de termen 'vierde industriële revolutie' en 'the internet of things' nog even langskomen, vraag je je af hoe dat er dan praktisch uitziet. Hoe kun je AI of ChatGPT dan zelf toepassen, heb je daar echt wat aan?

In dit boek neem ik je op een praktische manier mee in de wereld van AI en ChatGPT. De belangrijkste vraag is steeds: hoe helpen deze tools je meteen al in je werk, en hoe privé? Met dit boek maak je ChatGPT jouw assistent die je slim (maar niet lui) in gaat zetten.

Over de schrijver

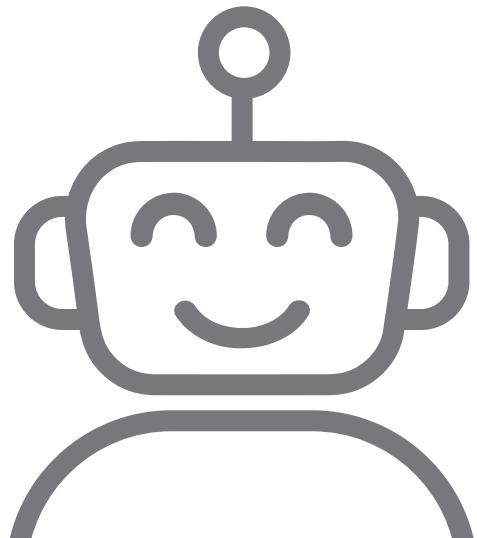
Mijn naam is Kees Kraaiveld (1985). Ik ben trotse vader van drie jonge kinderen en getrouwd met Irene op wie ik al ruim vijftien jaar verliefd ben. Van origine ben ik Integraal Veiligheidskundige en Hoger Veiligheidskundige. Ik help bedrijven om op een fundamentele manier naar hun bedrijfsvoering te kijken. Altijd met de mens voorop. Daarnaast verzorg ik diverse trainingen en geef ik les aan studenten van de post-hbo-opleiding Hogere Veiligheidskunde, waar ik ook zo af en toe de rol van scriptiebegeleider op me neem.

Mijn werkzame leven wijdde ik tot nu toe aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden en bedrijfsprocessen. Afwisselend in de rol van consultant, (interim-)manager of directeur in de advieswereld. Ook heb ik een eigen adviesbureau. Dagelijks begeef ik mij in bedrijven in allerlei sectoren: van onderwijs tot zorg en van bouw, maritiem of industrie tot de financiële sector.

Elk bedrijf is uniek en heeft een eigen dynamiek. Maar als je uitzoomt, zijn er veel overeenkomsten. Met de opkomst van ChatGPT ben ik intern en ook bij opdrachtgevers gaan optimaliseren. Ik schrijf hierover in vakbladen en geef er lezingen over. Het is leuk om te zien wat je met de nieuwe techniek kunt en hoe dat mensen blijft verbazen. De echte uitdaging is om ervoor te zorgen dat we met zijn allen controle houden over de techniek en tegelijkertijd ons leven effectiever, zinvoller en vooral ook leuker maken. Dit boek levert daar een bijdrage aan, veel plezier!

DEEL 1

Wat is AI en ChatGPT?



Een beschrijving van ChatGPT

De eerste keer dat je ChatGPT gebruikt, lijkt het wel magie. Je geeft als opdracht: schrijf een spannend verhaal over een beer die gaat fietsen van 250 woorden. Tot je stomme verbazing rolt er daadwerkelijk een verhaal uit: de beer krijgt een naam en beleeft van alles. Toch wel vreemd, het verhaal bestond tien seconden geleden nog niet, maar nu is het er. Hij heeft iets gecreëerd, of beter gezegd: iets gegenereerd. Is het een hij eigenlijk? Of een zij? Of een hen? Laten we 'hem' aanhouden, dat leidt het minste af in de tekst.

Hoe dan?

Stel je voor dat je een puzzel hebt met honderdduizend stukjes. Deze stukjes zijn allemaal verschillende delen van één verhaal. Stel je voor dat er een superslimme robot is die alle stukjes individueel bestudeert en leert hoe deze in elkaar passen en er dan vervolgens één compleet verhaal van maakt. Stel je nu eens voor dat de robot honderdduizend puzzels van honderdduizend stukjes stukje voor stukje bestudeert. Dan weet hij op een gegeven moment best wel goed hoe puzzels werken en welke stukjes goed in elkaar passen.

ChatGPT is die 'robot' die naar miljoenen 'puzzelstukjes' heeft gekeken in de vorm van woorden, zinnen en paragrafen in boeken, artikelen en websites. Hierdoor heeft het geleerd hoe woorden en zinnen samengaan om betekenis te vormen, net zoals puzzelstukjes samengaan om een plaatje te maken. Het maakt dus – op basis van alles wat hij al heeft bestudeerd – een zo goed mogelijke voor-spelling, maar komt niet met nieuwe ideeën.

De GPT in ChatGPT staat voor *Generative Pre-trained Transformer*. Eigenlijk zitten in deze titel al aanwijzingen wat het is.

‘Generative’ betekent dat het dingen kan genereren. In dit geval kan het nieuwe zinnen en teksten maken die het nog nooit eerder heeft gezien.

‘Pre-trained’ betekent dat het al heeft geleerd van al die miljoenen ‘puzzelstukjes’ voordat het begint te praten of te schrijven.

‘Transformer’ is de naam van de specifieke manier waarop het de ‘puzzelstukjes’ organiseert en begrijpt. Het is als een set instructies over hoe hij moet puzzelen. Zo moet je kijken naar dit ‘puzzelstukje’ in relatie tot de andere ‘puzzelstukjes’.

Dus, in het kort: ChatGPT is een slimme robot, die door training heeft geleerd hoe taal werkt en zijn eigen teksten kan maken op basis van wat hij heeft geleerd.

Oké, mocht je het nog nooit hardop hebben uitgesproken: het is ‘ChatGPT’, op zijn Engels, dus tsjet dzjie-pie-tie. Je hoort van alles voorbijkomen (ik hoorde mijn neef van 18 zelfs een keer ‘KattenGHB’ zeggen, maar ik ga er even van uit dat dat niet serieus was). Maar goed: ChatGPT dus.

AI-bot trainen

Even lekker je AI-Bot trainen, altijd leuk toch? Maar zo'n AI-robot trainen, hoe doe je dat eigenlijk?

ChatGPT-3 en -4 zijn getraind op basis van een zeer grote dataset van honderden miljarden woorden uit allerlei uiteenlopende bronnen (zoals boeken en internetpagina's). Op basis van deze training produceert de tool tekst door te voorspellen welke woorden in een bepaalde context zullen volgen. ChatGPT is een soort hypergeavanceerde versie van een tool die tekst kan voorspellen. Deze trainingsteksten zijn in verschillende talen uit zo'n 570 gigabyte (aan tekst alleen al) opgemaakt. Je moet je voorstellen dat dat zo'n 300 miljard woorden zijn.

Een gemiddeld mens spreekt zo'n 16.000 woorden per dag, aldus Matthias R. Mehl van de Arizona University (2007). Het aantal woorden dat ChatGPT heeft bestudeerd, staat ongeveer gelijk aan het aantal woorden dat 642 mensen samen uitspreken van hun geboorte tot aan hun tachtigste verjaardag. Ja ik weet wat je nu denkt: vrouwen praten veel meer dan mannen, dus ChatGPT is een vrouw. Maar datzelfde onderzoek van Mehl laat zien dat mannen en vrouwen ongeveer evenveel spreken: vrouwen 16.215 woorden per dag en mannen ongeveer 15.669. Doe er je voordeel mee!

Al met al best een hoop input. En om het idee nog wat te versterken: hij heeft zich in het bijzonder verdiept in websites, wetenschappelijk onderzoek, nieuwsbladen, boeken en blogs. Het meeste (en meer) wat jij en ik op het web kunnen vinden, heeft ChatGPT al eens gelezen.

Een normaal mens zou misschien een beetje sufgeluld zijn van al deze input. ChatGPT niet, die neemt het geduldig in zich op. En telkens als je ChatGPT een vraag stelt, heeft het deze enorme tekstdatabase in zijn achterhoofd. Dat is handig om te weten. Bij het genereren van nieuwe teksten bootst ChatGPT de door mensen geschreven teksten uit zijn geheugen na, maar wel heel ingenieus.

Gaten

Niet alles dat op het wereldwijde web staat, is door ChatGPT gelezen. Op moment van schrijven (oktober 2023) is ChatGPT getraind met informatie tot aan januari 2022. Er zijn dus hele gaten in zijn kennis en dat kan verraderlijk zijn. ChatGPT heeft geen idee van de oorlog in Oekraïne, denkt dat de Queen gewoon nog onder ons is en wijlen Piet Paulusma leeft nog fijn voort in zijn werkelijkheid. Die klap moet nog komen, bij de volgende update ...

ChatGPT en het einde van de bullshitjobs

De toepassingen voor ChatGPT

Ik ben een zogenaamde kenniswerker. Ik heb verstand van heel specifieke onderwerpen. In mijn geval is dat het domein 'kwaliteits- en arbomanagement'. Dat betekent dat ik veel specialistische kennis heb op het gebied van internationale normeringen, bedrijfsmanagementsystemen en arbowetgeving. Superinteressant natuurlijk allemaal. Dit zet ik in in mijn rol als consultant, interim-manager en directeur in mijn (eigen) adviesbureau.

Ik ben deskundig op mijn vakgebied. Toch krijg ik in veel organisaties te maken met allerlei corvee. Voor jonge lezers: corvee is als je verplicht huishoudelijke klusjes moet doen, zoals de afwas. Laat het me nog wat duidelijker maken, met behulp van wat ik de 10-20-70-regel noem.

10% van mijn tijd binnen een organisatie moet ik op de **top** van mijn kennis en kunnen functioneren.

20% van mijn tijd besteed ik aan **routinematig werk** binnen mijn eigen vakgebied. Werk dat ik in principe goed en eenvoudig afkan, maar dat voor een ander lastig kan zijn om van je over te nemen.

70% van mijn tijd bestaat uit corvee: werkzaamheden die in principe iedereen zou kunnen doen. Het vastleggen van afspraken, functioneringsgesprekken, voortgangsoverleggen, beantwoorden van e-mails, opstellen van memo's, bijwonen van vergaderingen en vul maar aan.

Als ik op een borrel sta, vertel ik trots over de 10%. Over welke lastige vraagstukken ik allemaal tackle, hoeveel veelkoppige monsters ik naar de eeuwige jachtvelden heb geholpen. Maar de realiteit is dat ik meestal corvee heb.

Als consultant en interim-manager heb ik veel verschillende organisaties van binnen gezien. Een ding valt daarin op: zeker ook aan de top van organisaties is het soms ontluisterend wat de directies en managers als corvee hebben. Die zouden beter een theedoek mee kunnen nemen naar het werk voor al die corvee. Goedkeuren van allerlei futiliteiten, facturen, uren, kilometers et cetera, om nog maar te zwijgen over de eindeloze stroom e-mails die organisaties lijkt te teisteren.

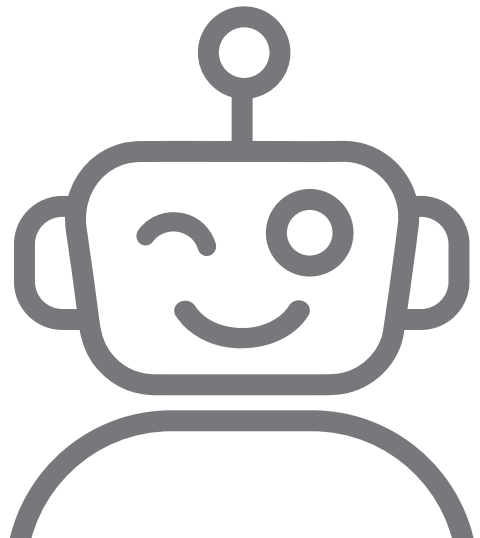
David Graeber schreef in 2018 een boek met een titel waar ik persoonlijk vrolijk van word: *Bullshit jobs*. Met bullshitjobs bedoelt hij banen die weinig tot geen werkelijke maatschappelijke waarde toevoegen, waarbij de werknemer het gevoel heeft dat zijn of haar werk zinloos, nutteloos of demoraliserend is. Het zijn banen waarbij mensen het grootste deel van hun tijd besteden aan taken die overbodig zijn of lijken, weinig bijdragen aan het bereiken van concrete resultaten en weinig voldoening of betekenis bieden.

Het hebben van een bullshitbaan is gevaarlijk. Want werknemers met een bullshitjob ervaren:

- vervreemding en demotivatie, omdat ze het gevoel hebben dat hun werk zinloos is en weinig bijdraagt
- morele dilemma's, omdat ze zich schuldig voelen over het verspillen van middelen en tijd aan werk dat geen reële bijdrage levert aan de samenleving
- belemmering van hun loopbaanontwikkeling, omdat ze vastzitten in een bullshitjob
- mentale en fysieke gezondheidsproblemen, omdat ze een baan hebben die als zinloos wordt ervaren. Dit kan leiden tot stress,

DEEL 2

Praktisch gebruik



INTRODUCTIE

Als je niet precies weet wat je zoekt, hoe kun je het dan vinden? Je mag best wat vager zijn tegen ChatGPT. Als je er in je werk tegenaan loopt dat communicatie met klanten niet altijd goed verloopt, laat ChatGPT je dan helpen met suggesties voor bijvoorbeeld literatuur.

INTERACTIE MET CHATGPT



"Geef me vijf suggesties van boeken over verbetering van communicatie met klanten."



Natuurlijk! Hier zijn vijf suggesties voor boeken die je kunnen helpen bij het verbeteren van communicatie met klanten:

1. "How to Win Friends and Influence People" door Dale Carnegie: Dit klassieke boek is al jaren een bestseller en biedt tijdloze principes en technieken om relaties op te bouwen en effectiever te communiceren.
2. "Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High" door Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan en Al Switzler: Dit boek richt zich op het voeren van belangrijke gesprekken waarbij emoties hoog