

AI: kans of bedreiging?

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/139

Datum

juli 2023

Auteurs

Dewi Hollander
Rachel Beerepoot

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Jongeren staan meer open voor gebruik AI dan ouderen	4
Onderzoeksverantwoording	6
I&O Research Panel	6
I&O Ondernemerspanel	6
I&O Research	6
1 Bekendheid en gebruik	7
Meeste Nederlanders weten wat AI-software is, vooral gebruikt door hoogopgeleiden	7
Jongeren staan meer open voor gebruik AI dan ouderen	8
2 Toekomst AI: bedreiging of kans?	10
Niet-gebruikers zien meer bedreigingen dan Nederlanders die software wel gebruikten	10
Nederlanders vooral enthousiast over AI om fraude mee tegen te gaan	11
Minderheid ondernemers verwacht positieve of negatieve effecten op eigen onderneming	11
Een op de vijf ziet AI als een positieve ontwikkeling, een derde vindt van niet	12
Men vreest met name voor omgang AI met persoonlijke gegevens	13



Samenvatting

We vroegen het algemeen Nederlands publiek (hierna: Nederlanders) en ondernemers in Nederland (hierna: ondernemers) naar hun ervaringen met het gebruik van AI-software, en hoe zij verwachten dat de toepassing van deze software zich in de toekomst verder zal ontwikkelen. Over het algemeen zijn de meeste Nederlanders en ondernemers bekend met de software. Zij zien zowel bedreigingen als kansen. Men vreest met name voor de betrouwbaarheid van de data en hoe er met persoonlijke gegevens wordt omgegaan, maar Nederlanders verwachten niet dat AI hun werk binnen vijf jaar overneemt. Kansen zien zij met name voor wat betreft het tegengaan van fraude: bijna de helft vindt het wenselijk als AI-software hiervoor wordt ingezet.

Meeste Nederlanders en ondernemers zijn bekend met AI, maar gebruiken het nog niet

Acht op de tien Nederlanders (80%) zijn bekend met AI-software of hebben daar wel eens van gehoord. Onder ondernemers is dit met 85 procent nog iets hoger. Er wordt door deze groepen echter nog weinig actief gebruik gemaakt van de techniek: driekwart van de Nederlanders en 68 procent van de ondernemers geven aan er nog niet mee te hebben gewerkt. Er zijn verschillen zichtbaar in opleidingsniveau. Zo maakte een op de tien laagopgeleiden al gebruik van de software, waar dat onder hoogopgeleiden voor vier op de tien het geval is.

Jongeren staan meer open voor gebruik AI dan ouderen

Een kwart van de Nederlanders zou in de toekomst met AI-software willen werken: 9 procent zegt dat zeker te willen. Een even grote groep twijfelt hier nog over. Een derde zegt dit waarschijnlijk of zeker niet te willen doen. Vooral jongeren zien gebruik van AI-software wel zitten: vier op de tien willen hier wel mee aan de slag. Onder 65-plussers is 7 procent hierin geïnteresseerd, bijna de helft zegt geen gebruik te willen maken van de software.

Nederlanders verwachten meer bedreigingen dan kansen, ondernemers iets positiever gestemd

Een derde van de Nederlanders verwacht dat AI in de toekomst vooral bedreigingen met zich mee brengt. Een kleiner aandeel (19%) ziet juist vooral kansen. Ondernemers schatten dit wat positiever in: 28 procent ziet bedreigingen, een even grote groep kansen.

De Nederlanders die het afgelopen jaar wel eens gebruik maakten van de software staan positiever tegenover de toekomst van AI dan de groep die dat niet deed. Zo ziet 44 procent van de gebruikers vooral kansen en 19 procent vooral bedreigingen. Onder niet-gebruikers is dat respectievelijk 14 en 39 procent. Een vergelijkbaar beeld zien we bij ondernemers.

Men twijfelt aan betrouwbaarheid data en goede omgang persoonlijke gegevens

Bijna de helft van de Nederlanders denkt niet dat de data die met AI-software wordt gegenereerd betrouwbaar is. Een groep van 7 procent heeft daar wel vertrouwen in, de rest staat hier neutraal in of heeft er geen mening over. Onder ondernemers twijfelt 53 procent aan de betrouwbaarheid van de data, 7 procent doet dat niet. Daarnaast maakt 58 procent van de Nederlanders zich zorgen over hoe AI-software omgaat met zijn of haar persoonlijke gegevens. Onder ondernemers is dit aandeel met 63 procent nog iets groter. Over werkzekerheid maakt men zich minder zorgen: 11 procent zegt bang te zijn dat zijn of haar werk binnen vijf jaar wordt overgenomen door AI-software. Onder ondernemers geldt dit voor 6 procent.



Nederlanders vooral enthousiast over AI om fraude mee tegen te gaan

Ondanks de genoemde twijfels en voorziene bedreigingen, vindt bijna de helft van de Nederlanders (47%) het wenselijk dat AI-software wordt ingezet om fraude bij banken of overheidsorganisaties tegen te gaan. Drie op de tien zijn voorstander van het inzetten van AI-software voor het uitvoeren van onderzoek. Een iets groter aandeel ziet dat niet zitten (35%). Ook voor toepassingen als het besturen van vervoersmiddelen, het stellen van medische diagnoses, het uitvoeren van de klantenservice van de gemeente of schrijven van nieuwsberichten is de groep tegenstanders groter dan de voorstanders.



Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is uitgezet onder het algemeen Nederlands publiek en ondernemers in Nederland. Het onderzoek onder Nederlanders vond plaats van vrijdag 12 tot en met maandag 15 mei 2023. Er deden 841 mensen mee. Het grootste deel van deze steekproef (n= 743) is afkomstig uit het I&O Research Panel, 98 respondenten deden mee via PanelClix. Dit zijn allen Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond. Ondernemers werden bevraagd via het I&O Ondernemerspanel. Zij konden de vragenlijst invullen van dinsdag 16 tot en met dinsdag 30 mei 2023. In totaal deden 1.552 ondernemers mee. I&O Research voerde dit onderzoek uit op eigen initiatief. Er was geen opdrachtgever.

I&O Research Panel

Het I&O Research Panel is geworven op basis van aselechte personen- en huishoudensteekproeven op traditionele manier (geen zelfaanmelding). Het I&O Research Panel werkt met een spaarprogramma, waarbij deelnemers punten sparen afhankelijk van de lengte en complexiteit van de vragenlijst. Deze punten kunnen later worden ingewisseld voor Bol.com-tegoed of een donatie aan een goed doel.

De onderzoeksresultaten zijn gewogen op geslacht, leeftijd, regio, opleidingsniveau en stemgedrag bij de Tweede Kamerverkiezingen in maart 2021. De weging is uitgevoerd conform de richtlijnen van de Gouden Standaard. Hiermee is de steekproef representatief voor de kiesgerechtigde Nederlandse inwoners (18+), voor wat betreft deze achtergrondkenmerken.

I&O Ondernemerspanel

Het I&O Ondernemerspanel brengt de wensen en ervaringen van ondernemers op voor hen relevante thema's in beeld. De eerste meting is uitgezet in mei 2021. Sindsdien vinden er periodiek peilingen plaats.

De onderzoeksresultaten zijn gewogen naar het aantal werkzame personen en de bedrijfssector. We corrigeren zo voor eventuele onder- en oververtegenwoordiging van bepaalde groepen. Hiermee zijn de uitkomsten representatief voor alle ondernemers in Nederland voor wat betreft deze achtergrondkenmerken.

I&O Research

I&O Research is het grootste onderzoeksbureau van Nederland voor overheid en non-profit (volgens Digital Insights, voorheen de Marktonderzoek Associatie, 2022). Het is onze missie bij te dragen aan beter onderbouwde keuzes van onze klanten, op basis van onderzoek en advies. Wij werken voor overheids- en non-profitorganisaties. I&O Research heeft vestigingen in Amsterdam en Enschede.

I&O Research is lid van Digital Insights, maakt deel uit van de Research Keurmerk Groep en onderschrijft de internationale ICC/ESOMAR-gedragscode voor markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. I&O Research is ISO 9001-, ISO 20252-, ISO 27001-, ISO 27701- en NEN-5710 gecertificeerd. Het online onderzoekspanel (I&O Research Panel) is ISO 20252-Annex A gecertificeerd. Dit is de norm voor online en offline access panels.



1 Bekendheid en gebruik

Voor het stellen van de vragen, namen we een klein stukje tekst op om duidelijk te maken wat we binnen dit onderzoek verstaan onder AI. Die tekst luidde als volgt:

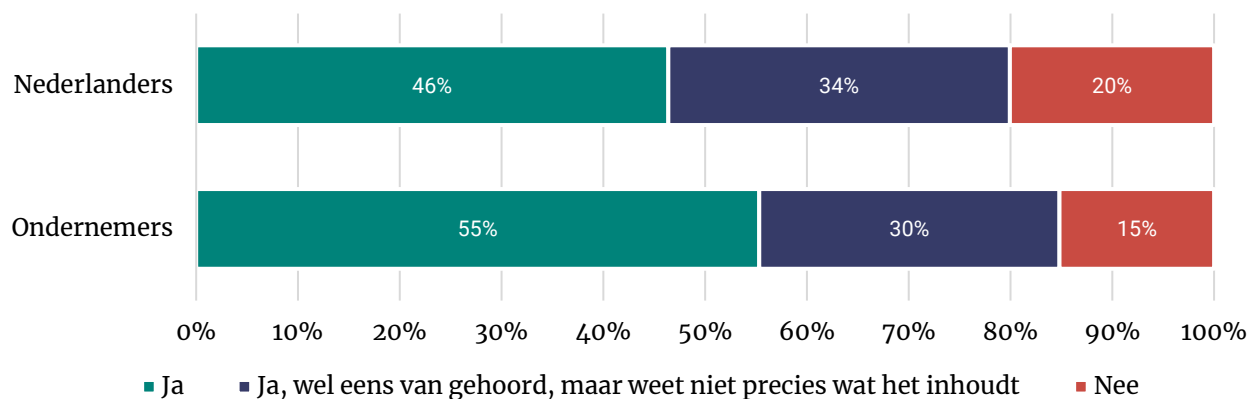
‘Kunstmatige intelligentie, in het Engels afgekort als AI, betekent dat computersystemen taken kunnen uitvoeren waarvan we tot voor kort dachten dat alleen mensen dat konden. Denk bijvoorbeeld aan het schrijven van teksten, het maken van kunst of het stellen van diagnoses in de gezondheidszorg.’

Meeste Nederlanders weten wat AI-software is, vooral gebruikt door hoogopgeleiden

Bijna de helft van de Nederlanders is bekend met de software, nog eens een derde heeft wel eens van dit soort software gehoord. Een op de vijf kent het niet. Onder ondernemers is de bekendheid iets hoger: 85 procent kent de software of heeft er wel eens van gehoord.

Figuur 1: Bent u bekend met software waarin gebruik wordt gemaakt van AI (zoals ChatGPT)?

Basis: alle Nederlanders, n= 841 en alle ondernemers, n=1.552.

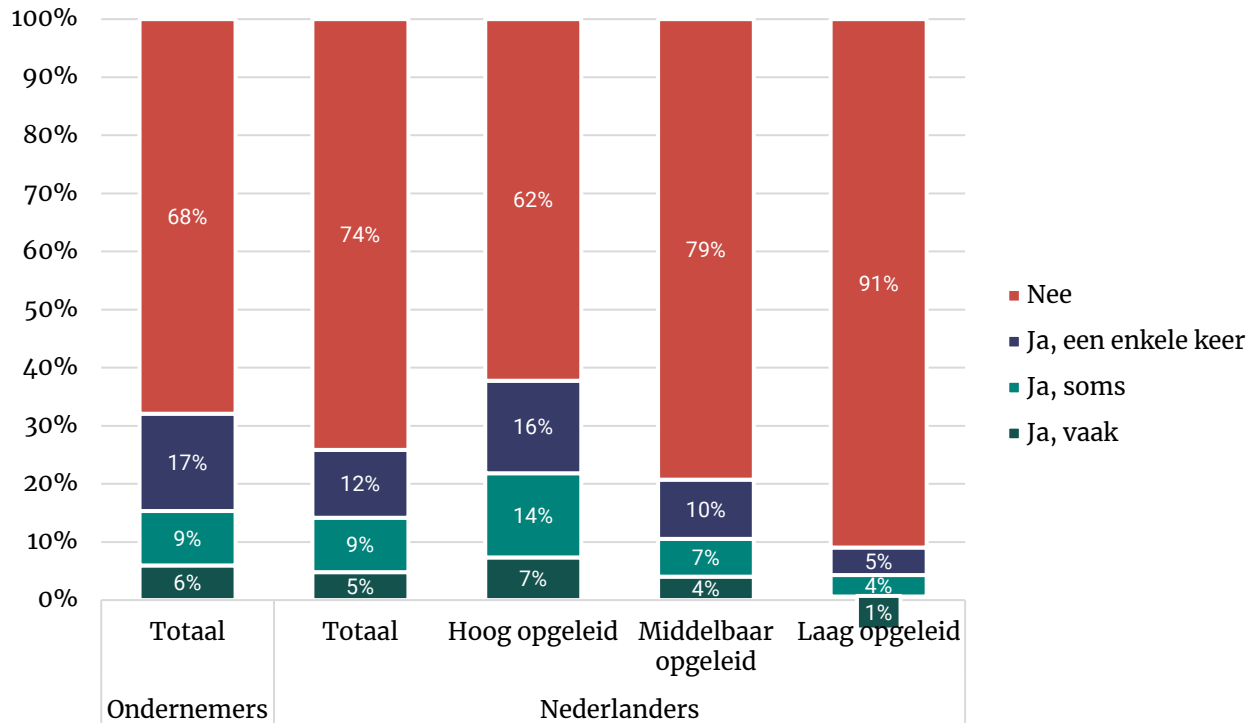


Ondanks deze brede bekendheid wordt de software nog niet massaal ingezet. Een derde van de ondernemers die de software (enigszins) kent, laat weten er ook wel eens gebruik van te hebben gemaakt: 17 procent een enkele keer, 9 procent soms en 6 procent vaak. Onder Nederlanders ligt dat gebruik iets lager. Driekwart heeft hier (nog) geen gebruik van gemaakt. Er zijn verschillen zichtbaar in opleidingsniveau. Zo hebben binnen de groep laagopgeleiden negen op de tien de software nog niet gebruikt, waar dat bij hoogopgeleiden voor zes op de tien het geval is. Voor de groep hoogopgeleiden die wel gebruik heeft gemaakt van AI software geldt dat een op de vijf het soms of vaak, en 16 procent een enkele keer heeft gebruikt.



Figuur 2: Heeft u in de afgelopen 12 maanden zelf wel eens actief gebruik gemaakt van AI-software (bijv. in uw werk of als hobby)? Naar opleidingsniveau.

Basis: Nederlanders die aangeven bekend te zijn met AI-software, of daar wel eens van hebben gehoord, (n=668) en ondernemers die aangeven bekend te zijn met AI-software, of daar wel eens van hebben gehoord (n=1.342).



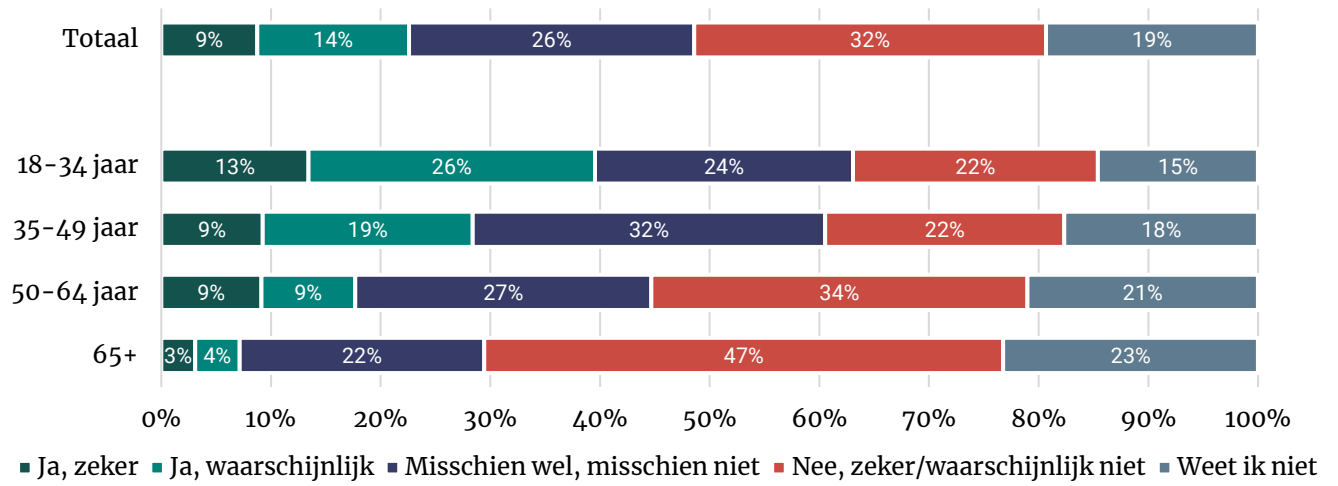
Jongeren staan meer open voor gebruik AI dan ouderen

Er is verdeeldheid over de mate waarin men met AI wil werken, 23 procent wil dit zeker of waarschijnlijk wel, maar een derde zegt dit waarschijnlijk of zeker niet te willen. Vooral jongeren zien gebruik van AI-software wel zitten. Van de groep 18 tot 34-jarigen wil 40 procent wel met de software aan de slag (13% zeker), tegenover 22 procent die daar niet voor open staat. Ook onder 35 tot 49-jarigen is de groep die ermee aan de slag wil groter dan de tegenstanders, zij het in mindere mate. Onder 65-plussers is 7 procent hierin geïnteresseerd, van deze leeftijdsgroep zegt bijna de helft geen gebruik te willen maken van de software.



Figuur 3: Zou u in de toekomst (weer) met AI-software willen werken?

Basis: alle Nederlanders, n=841.



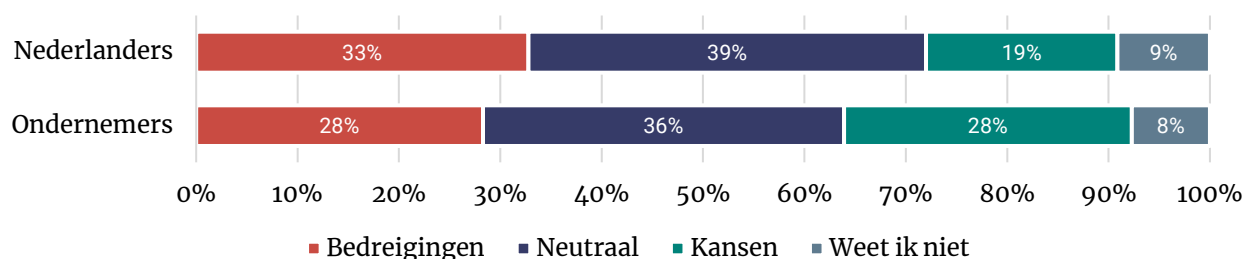
2 Toekomst AI: bedreiging of kans?

Niet-gebruikers zien meer bedreigingen dan Nederlanders die software wel gebruikten

Een derde van de Nederlanders ziet vooral bedreigingen in de toekomst van AI. Voor een op de vijf geldt dat zij juist vooral kansen ziet. Een groep van 39 procent staat hier neutraal tegenover. Ondernemers zien de toekomst van AI net wat gunstiger. De groep die vooral bedreigingen ziet, is hier even groot als de groep die juist kansen verwacht (beide 28%). Ruim een derde van de ondernemers staat hier neutraal tegenover.

Figuur 4: Als u denkt aan AI in de toekomst, ziet u dan vooral bedreigingen of kansen?

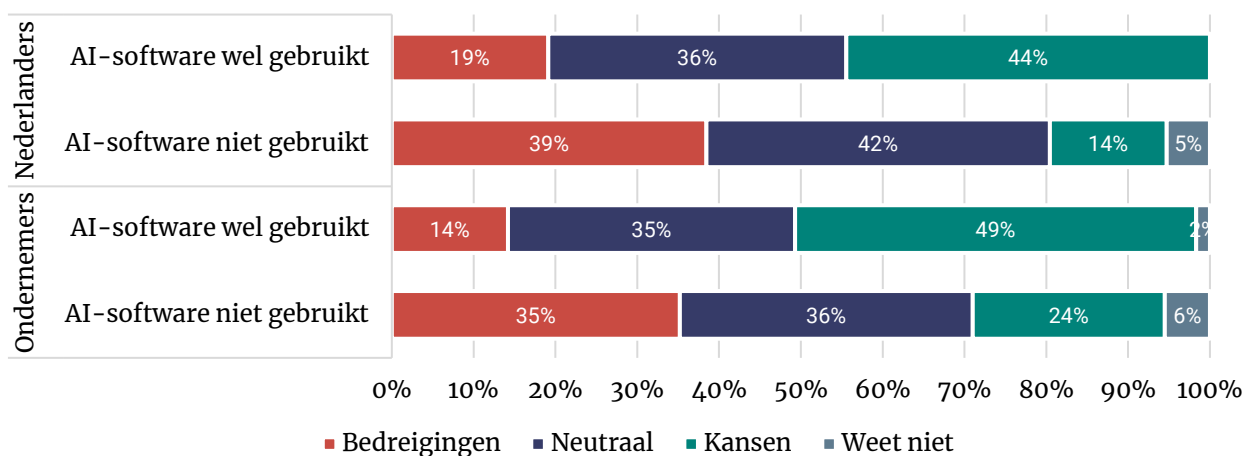
Basis: alle Nederlanders, n=841, en alle ondernemers, n=1.552.



De Nederlanders die het afgelopen jaar wel eens gebruik maakten van de software staan positiever tegenover de toekomst van AI dan de groep die dat niet deed. Zo voorziet 44 procent van de gebruikers vooral kansen, waar 19 procent vooral bedreigingen verwacht. Onder de niet-gebruikers is dat respectievelijk 14 en 39 procent. Hetzelfde zien we bij de ondernemers. Ook daar is het aandeel dat vooral bedreigingen ziet hoger onder de niet-gebruikers. Van de ondernemers die de software al eens gebruikten, ziet de helft vooral kansen. Daarbij moet de kanttekening worden geplaatst dat het zien van kansen of juist bedreigingen waarschijnlijk samenhangt met het al dan niet gebruiken van de software.

Figuur 5: Als u denkt aan AI in de toekomst, ziet u dan vooral bedreigingen of kansen? Naar AI-software gebruikt in de afgelopen 12 maanden.

Basis: alle Nederlanders, n=841, en alle ondernemers, n=1.552.

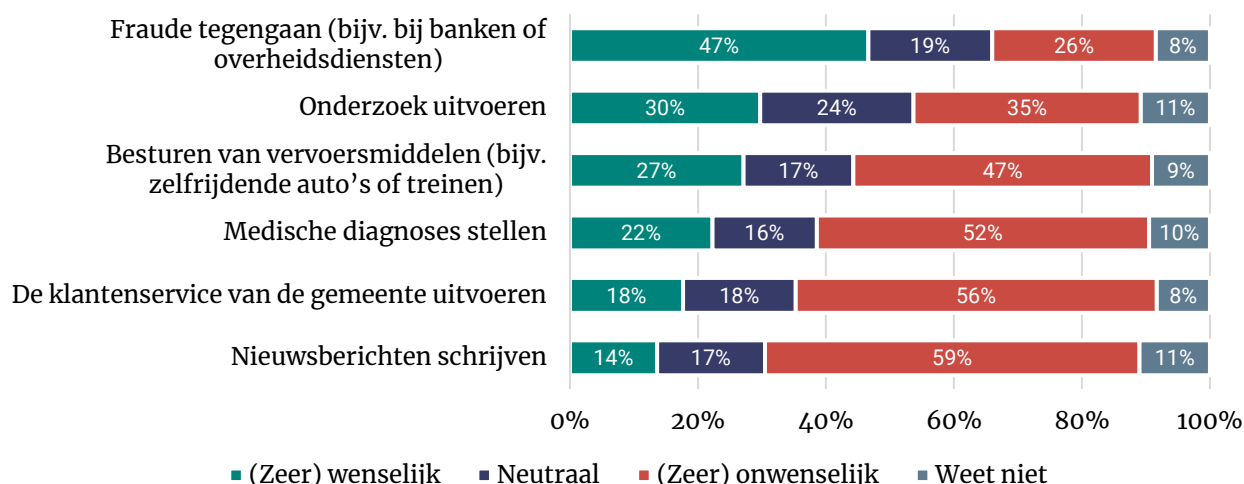


Nederlanders vooral enthousiast over AI om fraude mee tegen te gaan

Er zijn een aantal toepassingen van AI voorgelegd. Daarbij is het tegengaan van fraude de toepassing waar Nederlanders de meeste kansen zien. Bijna de helft (47%) vindt het wenselijk dat AI-software wordt ingezet om fraude bij banken of overheidsorganisaties tegen te gaan. Drie op de tien zijn voorstander van het inzetten van AI-software voor het uitvoeren van onderzoek. Een iets groter aandeel ziet dat niet zitten (35%). Ook voor toepassingen als het besturen van vervoersmiddelen, het stellen van medische diagnoses, het uitvoeren van de klantenservice van de gemeente of schrijven van nieuwsberichten is de groep tegenstanders groter dan de voorstanders.

Figuur 6: In hoeverre vindt u het wenselijk dat de volgende werkzaamheden in de toekomst door AI-software worden verricht?

Basis: alle Nederlanders, n=841.



Minderheid ondernemers verwacht positieve of negatieve effecten op eigen onderneming

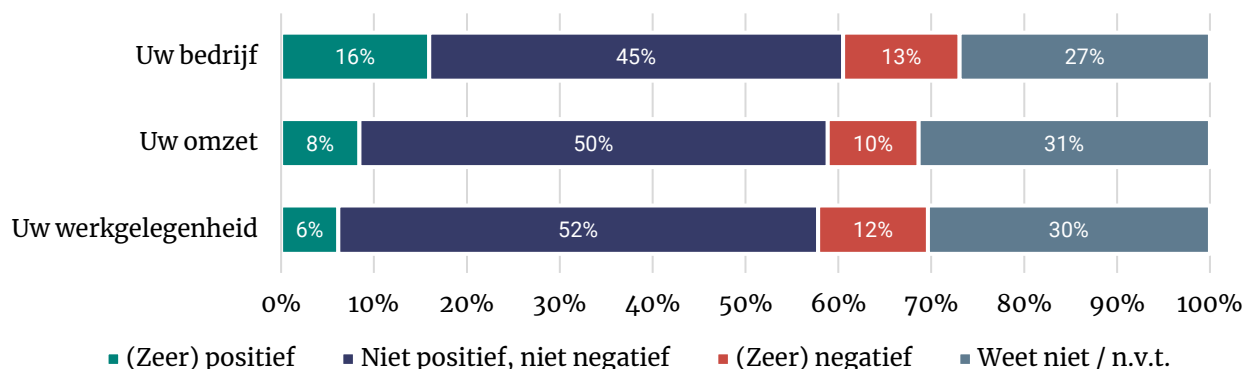
Ondernemers lijken weinig uitgesproken positieve of negatieve effecten te verwachten van de recente snelle ontwikkeling van AI op de eigen onderneming. Bijna de helft (45%) zegt geen positieve maar ook geen negatieve gevolgen te verwachten, nog eens een kwart geeft aan dit niet te weten. Een op de zes denkt dat de snelle ontwikkeling van AI een positief effect zal hebben op het eigen bedrijf. Een iets kleinere groep vermoedt juist een negatief effect.

Ook voor wat betreft het effect op andere aspecten binnen de eigen onderneming verwacht een minderheid positieve of negatieve gevolgen. Zo denkt 8 procent dat AI een positief effect heeft op de omzet, een op de tien verwacht een negatief effect. Het effect op de werkgelegenheid schat 6 procent in als positief, 12 procent als negatief. Voor beide aspecten geldt dat de helft van de ondernemers geen positief of negatief effect verwacht, nog eens drie op de tien geven aan het niet te weten.



Figuur 7: Wat voor effect denkt u dat de recente snelle ontwikkeling van AI heeft op...

Basis: alle ondernemers, n=1.552.

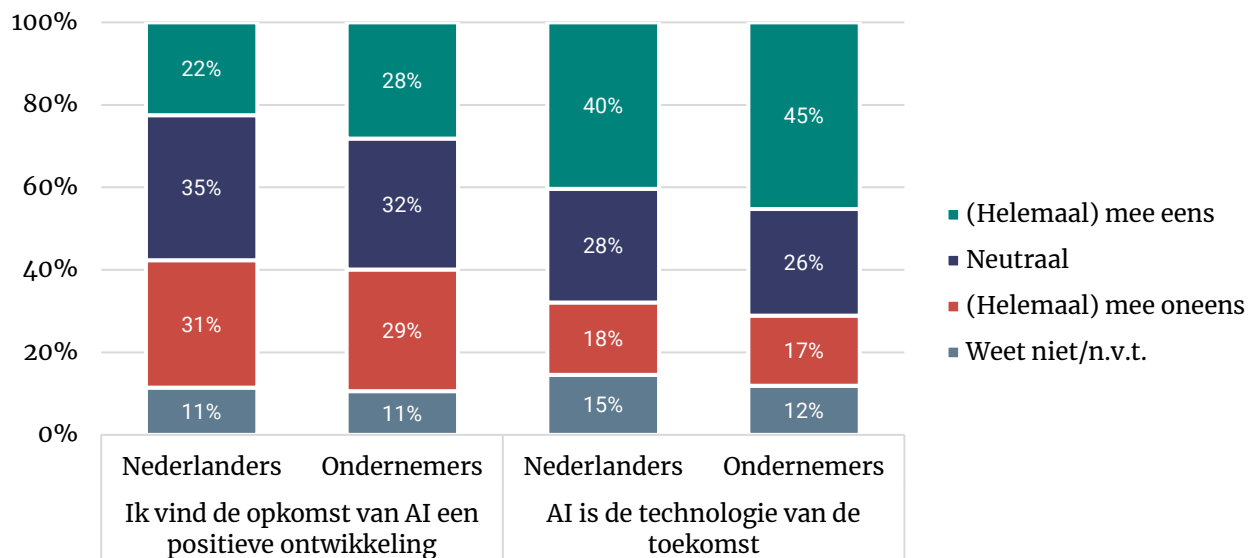


Een op de vijf ziet AI als een positieve ontwikkeling, een derde vindt van niet

Een op de vijf Nederlanders zegt de opkomst van AI een positieve ontwikkeling te vinden. Onder ondernemers ligt dat aandeel met 28 procent iets hoger. Voor beide groepen geldt dat drie op de tien dit niet als een positieve ontwikkeling zien. Verder zijn vier op de tien Nederlanders het eens met de stelling ‘AI is de technologie van de toekomst’. Ondernemers zijn hier wederom iets positiever over: 45 procent is het eens met de stelling.

Figuur 8: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n=841 en alle ondernemers, n=1.552.

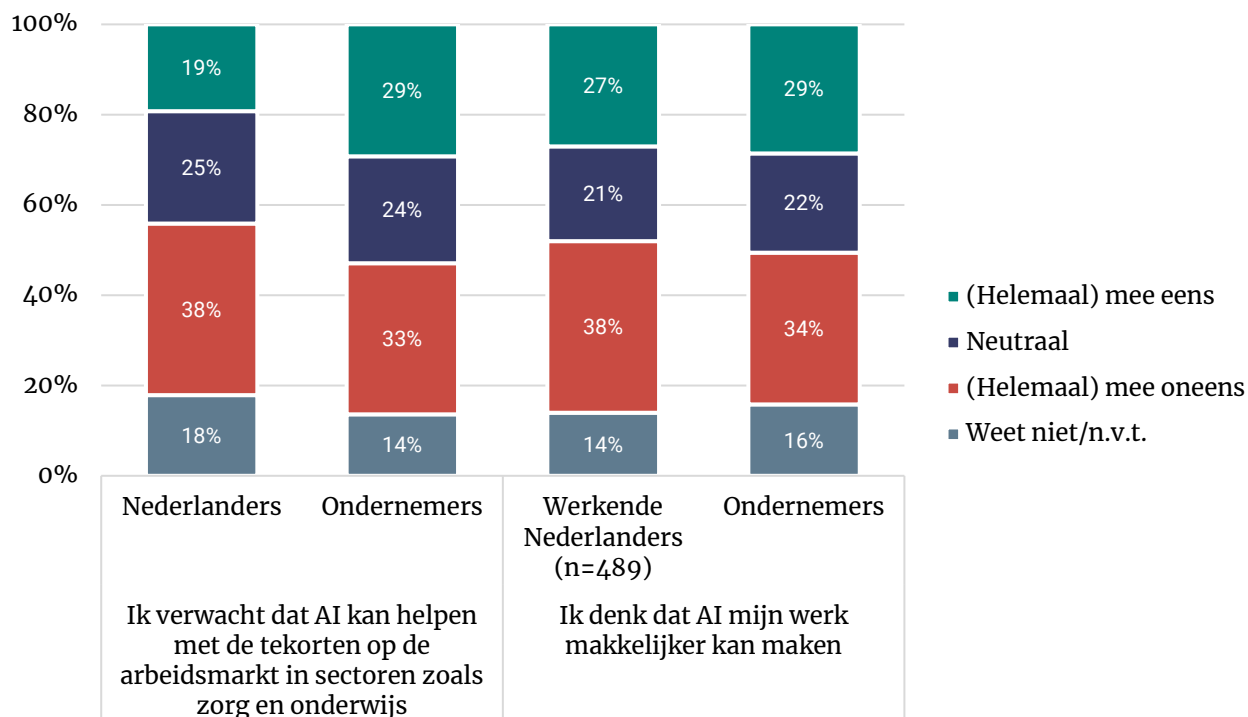


Een op de vijf Nederlanders verwacht dat AI kan helpen met de tekorten op de arbeidsmarkt. Ook drie op de tien ondernemers zien daar wel mogelijkheden voor. Verder denkt een kwart van de werkende Nederlanders (27%) en 29 procent van de ondernemers dat AI zijn of haar werk makkelijker kan maken.



Figuur 9: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n=841 en alle ondernemers, n=1.552.



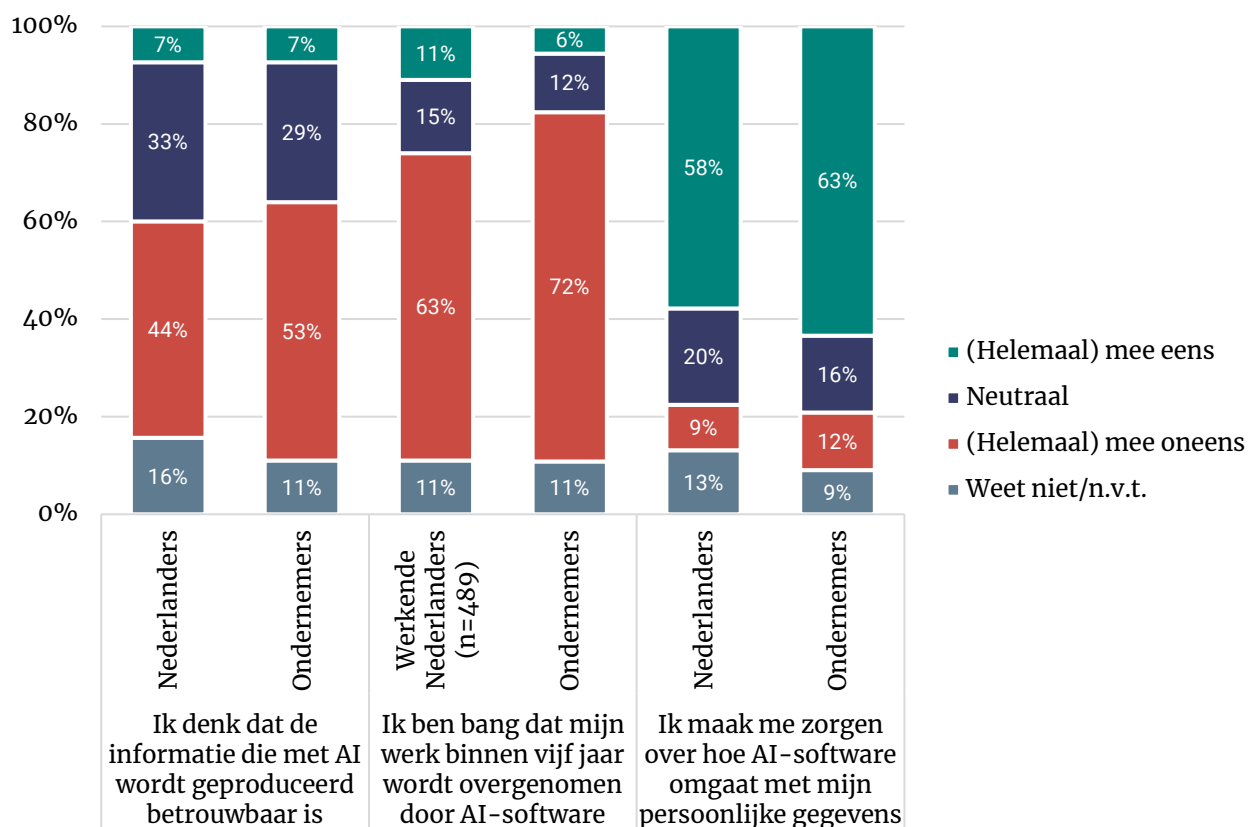
Men vreest met name voor omgang AI met persoonlijke gegevens

Tot slot legden we een aantal stellingen voor over de mogelijke risico's en gevaren van AI-software. Bijna driekwart van de ondernemers zegt niet bang te zijn dat zijn of haar werk binnen vijf jaar wordt overgenomen door AI-software. Onder werkende Nederlanders geldt dit voor 63 procent. Het is goed denkbaar dat ondernemers voor hun gevoel meer grip hebben op de eigen arbeidspositie. Verder zetten zowel Nederlanders als ondernemers vraagtekens bij de betrouwbaarheid van de informatie: bijna de helft (44%) van de Nederlanders denkt niet dat de informatie die met AI wordt geproduceerd betrouwbaar is. Hetzelfde geldt voor iets meer dan de helft (53%) van de ondernemers. Tot slot maakt 58 procent van de Nederlanders zich zorgen over hoe AI-software omgaat met zijn of haar persoonlijke gegevens. Onder ondernemers is dit aandeel met 63 procent nog iets groter.



Figuur 10: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n=841 en alle ondernemers, n=1.552.



Als we verder inzoomen op de Nederlanders die in de toekomst van AI vooral kansen zien en de groep die juist bedreigingen verwacht, zien we verschillen in hoe zij aankijken tegen de voorgelegde risico's. Mensen die bedreigingen zien, zien ook meer risico's. Een groot deel van de Nederlanders die AI vooral als een bedreiging zien, maakt zich zorgen over hoe de software omgaat met persoonlijke gegevens (83%). Opvallend is dat ook onder de Nederlanders die vooral kansen zien een relatief groot aandeel (41%) niet gerust is op hoe de software omgaat met persoonlijke gegevens.

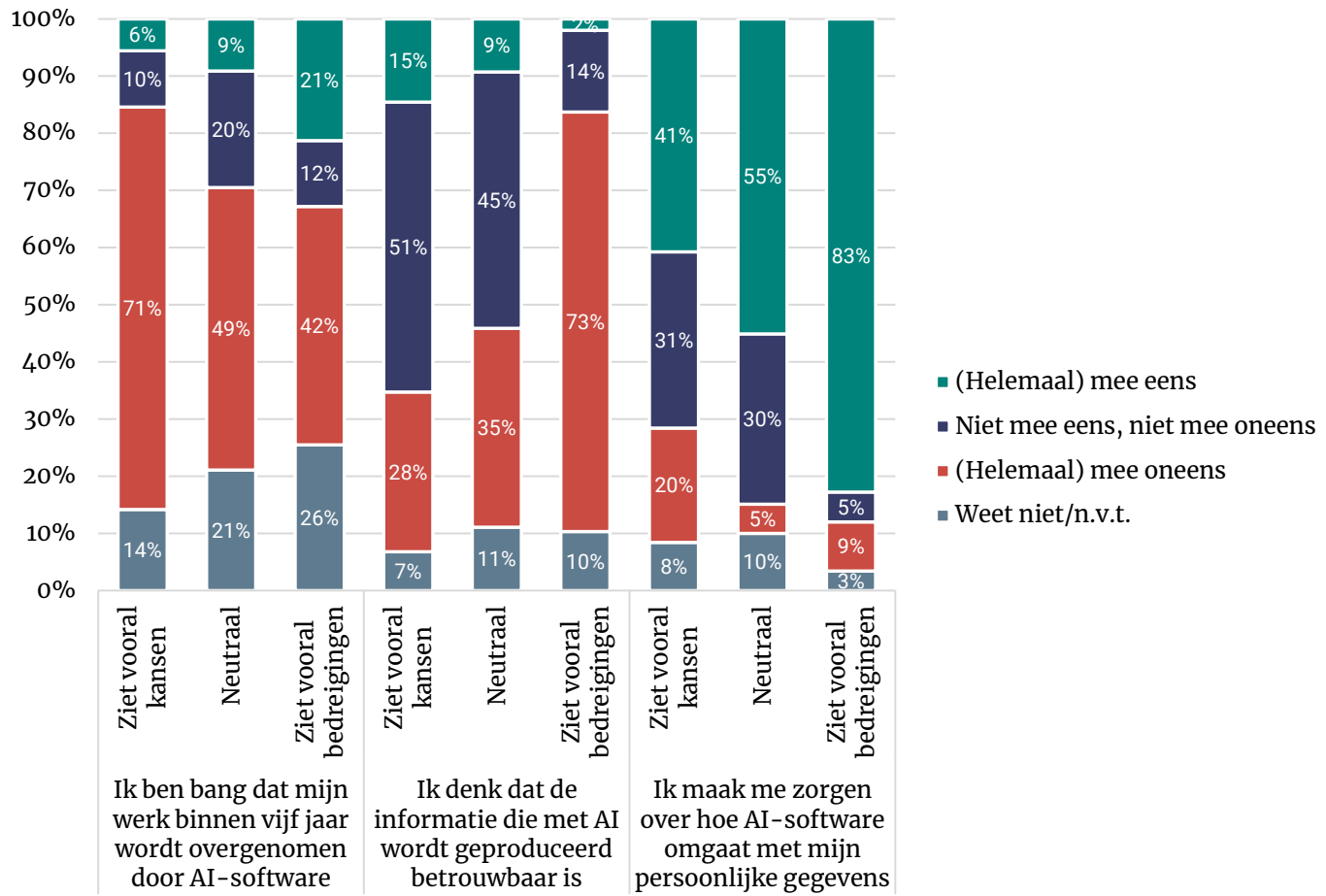
Verder denkt driekwart van de Nederlanders die AI vooral als een bedreiging ziet niet dat de informatie die met AI-software wordt gegenereerd betrouwbaar is. Onder voorstanders van AI geldt dat voor drie op de tien. Ook hier geldt dat zij dit risico niet helemaal uitsluiten: de meerderheid staat er neutraal tegenover, slechts 15 procent acht de informatie wel betrouwbaar.

Voor wat betreft de angst om geen werk meer te hebben, zijn de verschillen minder groot: 6 procent van de Nederlanders die AI als kans ziet, vreest hierbij wel voor de eigen baan, tegenover 21 procent die AI als een bedreiging beschouwt. Onder ondernemers zijn vergelijkbare verschillen zichtbaar tussen de groepen die kansen dan wel bedreigingen zien (niet opgenomen in de figuur).



Figuur 11: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? Naar: Als u denkt aan AI in de toekomst, ziet u dan vooral bedreigingen of kansen?

Basis: Nederlanders die bedreigingen of kansen zien, of hier neutraal in staan, n=760.



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl