

## DE ROBOT-CEO? SCIENCEFICTION OF TOEKOMSTMUZIEK?

*Een kijkje in de inzet van Artificial Intelligence (AI) op de werkvloer*



## INTRO

Kunstmatige intelligentie oftewel Artificial Intelligence (AI) is de intelligentie waarmee machines, software en apparaten zelfstandig problemen oplossen. Zij imiteren hierbij het denkvermogen van een mens. Maar is het naast imiterend inmiddels ook intimiderend voor hoogopgeleide werknemers? Executive Searchbureau Whyz zocht het uit en combineerde het met praktische ervaringen uit haar werkveld, bestaande uit diverse opdrachtgevers (management) in onder meer de Financiële Dienstverlening en ICT-branche.

De roman 'Do Androids Dream of Electric Sheep?' uit 1968 gaat al even mee. De verfilming in de vorm van Blade Runner en recentelijk het vervolg Blade Runner 2049 vielen in de smaak vanwege het futuristische idee. Androids of cyborgs die op basis van Artificial Intelligence het werk hebben overgenomen van de mens. In 1968 wellicht ondenkbaar, maar komen we niet angstvallig dichtbij dankzij de opkomst van AI op de werkvloer? Na automatisering waarbij in eerste instantie lager opgeleiden het veld moesten ruimen voor robots en machines die hun taken (deels) overnamen, is de techniek verder ontwikkeld. Via de optimalisering van toegepaste neurale netwerken is AI in staat om in steeds meer branches complexer werk over te nemen, waardoor hoogopgeleiden er nu ook mee te maken krijgen. Maar is dat erg en hoe staat hoogopgeleid personeel daar tegenover? Op basis van diverse stellingen rondom het thema AI peilden we de opvatting onder hoogopgeleiden.

## 60+'ERS MINDER BANG VOOR BAANVERLIES DOOR AI DAN TWINTIGERS EN VEERTIGERS

Whyz ondervroeg ruim 1.000 hoogopgeleiden over hun visie op AI op de werkvloer. De gedifferentieerde groep bestond uit werknemers met tenminste een HBO-opleidingsniveau. Er is gebruik gemaakt van een representatieve verdeling tussen mannen, vrouwen, parttimers en fulltimers en qua leeftijdsgroepen. Ondervraagden werden onderverdeeld in een leeftijdsgroep van 16 tot 29, van 30 tot en met 39, van 40 tot en met 49, van 50 tot en met 59 en van 60 jaar en ouder. Er kwamen bijzondere conclusies uit.

Zo verwacht liefst 29,3 procent van de respondenten dat zijn of haar baan op termijn verdwijnt door de opkomst van AI. Deze verwachting leeft vooral onder respondenten uit de financiële dienstverlening, net als in de delfstofwinning en in de verhuur van roerende goederen. Ze worden opgevolgd door de branches vervoer en opslag en informatie en communicatie.

Een ander saillant detail is dat de ondervraagde groep van 60+ gemiddeld genomen minder vrees heeft voor baanverlies door de opkomst van AI dan de groepen in de leeftijdscategorieën van 16 tot 29 en van 40 tot 49. Het feit dat 60-plussers over het algemeen aan het eind van hun carrière zijn aangekomen, gaat hierbij als verklaring niet op. De stelling benoemt immers het verdwijnen van de uitgeoefende functie in het algemeen en niet zo zeer de eigen specifieke loopbaan van de ondervraagden.

## ONZEKERHEID IN FINANCIËLE SECTOR OVER BAANVERLIES DOOR ROBOTS TERECHT?

Uit juist de tak van financiële dienstverlening komt dus de grootse angst om het werk te verliezen aan robots. En dat terwijl onze maatschappij juist gefundeerd is op het functioneren van de financiële dienstverlening. Niet vreemd dat men in deze branche de dreiging voelt van AI. Er zijn echter veel cijfermatige punctuele precisiewerkzaamheden binnen de banken en kredietverstrekkers die feilloos door computers gedaan zouden kunnen worden.

Geen reden tot paniek, stelt Whyz-directeur Carolijne Frank-Myjer. “Het verdwijnen van banen door AI is te dik aangezet. Dat AI specifieke werkzaamheden over zal nemen, is inmiddels een feit. En daar is niets op tegen. Na automatisering, waardoor banen van laagopgeleiden werden overgenomen door robots en geautomatiseerde processen, zijn nu de hoogopgeleiden aan de beurt. Door AI wordt op een slimmere manier voor ons gedacht, ook of misschien wel juist in de meer complexere functies. Dit biedt ruimte voor de relevantie van juist typisch menselijke eigenschappen; om juist te focussen op de zaken die we beter kunnen doen dan computers. Het bieden van inhoudelijke diepgang en de nodige emoties bijvoorbeeld. De banen verdwijnen niet, maar ze worden hooguit interessanter.”

Daarnaast ziet Whyz onder andere onder haar opdrachtgevers uit de financiële dienstverlening dat AI geen mensen naar huis stuurt, maar hun werk juist ondersteunt. Paul Schaaf – Management Consultant ICT & Digital bij Whyz: “Bij één van onze opdrachtgevers zie je in de praktijk wat het betekent als de deuren open staan voor AI. Systemen op basis van AI luisteren daar mee met telefoongesprekken op de klantenservice. Ze registreren op basis van de toon van het gesprek of de klanten juist behoefte hebben aan inhoudelijke ondersteuning of emotie en menselijke interactie. Op basis daarvan wordt de medewerker gestuurd naar de juiste aanpak. Het personeel ziet baat bij dit handvat, maar je kunt je voorstellen dat de stap naar het overbodig maken van mensen zo gemaakt lijkt. Dat is overigens niet zo. Want voor lastige zaken blijven mensen nodig. Dat het vinden van gegevens door een klantenservicemedewerker of door een accountant sneller door een computer kan worden gedaan, is niet spannend. Dat accountants straks meer tijd hebben om advies te geven dan primair boekhouden en zoeken wel.”

## BANG VOOR CYBERCRIMES, MAAR NIET VOOR GEBREK AAN PRIVACY

In hoeverre het een 'cybercrime' is als cyborgs of andersoortige robots het werk van de mens stelen, is wellicht een vraag waar weinig mensen al mee bezig zijn. Maar cybercrimes worden onder de respondenten in het algemeen serieus genomen. Maar liefst 65 procent denkt dat zijn/haar bedrijf vatbaarder is voor cybermisdriven door de inzet van AI. Ruim het dubbele van de 29,3 procent die bang is haar baan kwijt te raken aan AI. Dus het wantrouwen speelt niet alleen onder mensen die onzeker zijn over hun baan vanwege de ontwikkelingen. Wel scoren de groepen waarin men het meeste verwacht zijn/haar baan te verliezen – waaronder de financiële dienstverleners – bij deze stelling het hoogst.

Ondanks de verwachting dat bedrijven kwetsbaarder zijn voor cybercrimes zijn de respondenten minder uitgesproken als het gaat om hun privacy. Minder dan de helft van hen (47,7 procent) verwacht dat hun privacy in gevaar komt door AI. Hierbij zijn met name de leeftijdsgroepen van 16 tot en met 29 jaar en van 60+'ers het minst bang voor het in gevaar komen van privacy. De leeftijdsgroep die daar een stuk banger voor is, is de groep tussen 40 en 49 jaar oud.

## HET LIEFST SAMENWERKEN MET MENSEN EN NEE TEGEN DE ROBOT-CEO

Voor veel organisaties zal de inzet van AI op de werkvloer waarschijnlijk primair bedoeld zijn om efficiëntere eindresultaten op te leveren. Door bijvoorbeeld uitkomsten nauwkeuriger te maken. Toch denkt 64,2 procent van alle ondervraagden dat ze samen met robots op basis van AI kwalitatief minder werk zullen leveren dan met collega's. Opvallend is dat dit de enige stelling in het onderzoek is waarbij mannen en vrouwen significant verschillen in hun antwoorden. Waar de percentages mannen en vrouwen die het met iets eens of oneens zijn zo goed als overal gelijk lopen, vertrouwt 56 procent van de mannen meer op zijn collega's dan op AI. Bij vrouwen is dit maar liefst 73,4 procent.

Is de keuze om collega's te verkiezen boven AI vanuit waardering van mensen voor sociaal contact? Of vanuit de angst dat men straks verantwoording af moet leggen aan een robot-CEO? Ruim 85 procent van de ondervraagden zou het niet accepteren als zijn of haar leidinggevende een robot op basis van AI zou zijn. Dit getal is consequent binnen de branches en in iedere leeftijdsgroep van jong tot oud is dit getal gelijk. Jongvolwassenen die gewend zijn aan de nieuwste technologieën zien hier net zo goed af dan 60-plussers.

## ‘MENSENWERK WORDT NÓG BELANGRIJKER’

Het onderzoek geeft niet alleen helderheid, maar levert ook veel vragen op. Wat zegt het dat niet veel hoogopgeleiden echt onder de indruk zijn van de toegevoegde waarde van samenwerken met AI? Staan de oordelen over de kansen en bedreigingen van AI haaks op de al ingezette ontwikkelingen op AI gebied? Het zijn in ieder geval vragen die AI nog niet zelfstandig kan beantwoorden. Vragen waar mensen voor nodig zijn om uitkomst te bieden. En dat is precies waar Whyz zich de oplossing ziet; in de intermenselijke connectie.

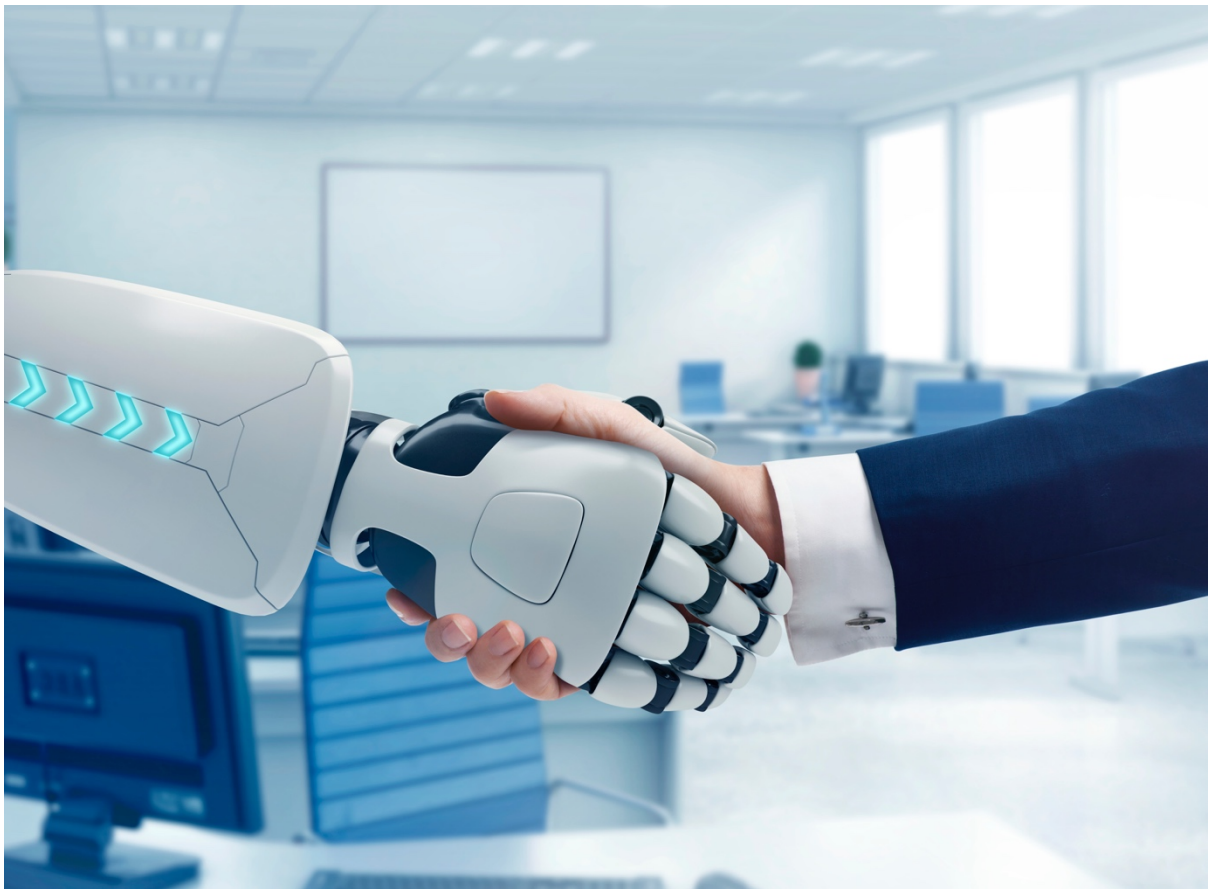
Frank-Myjer: “Mensenwerk wordt alleen nog maar belangrijker. Ze zijn het bestaansrecht van het bedrijf. Hoe geavanceerd robots op basis van AI ook worden, de menselijke interactie is de basis voor de communicatie. Een robot zou door je slaapritme te monitoren kunnen inschatten of je lekker hebt geslapen. Maar een praatje maken over je nachtrust doe je toch liever met een collega dan met een computer. Net als een contractbespreking of een zakelijke pitch. Dat idee kan je doortrekken naar verschillende werkzaamheden in diverse branches.”

Marika Damstra, Management Consultant bij Whyz: “Er is absoluut geen transitie gaande van menselijk personeel naar robotpersoneel. Er liggen eerder kansen om je te positioneren binnen nieuwe functies die door AI worden ondersteund. Dat we juist het vermogen hebben mee te bewegen, onderscheidt ons van stijve robots.”

## HET BESTE VAN TWEE WERELDEN

Ongeacht of we er klaar voor zijn of niet, de wereld is in beweging. De techniek staat letterlijk voor niets. Het is dan ook niet raar dat sommige medewerkers bang zijn de boot te missen. De boot die straks wellicht bestuurd wordt door een AI-programma. Reden om alle gewende bedrijfsprocessen overboord te gooien en in zee te gaan met AI of angstvallig vast houden aan wat we gewend zijn?

Paul Schaaf: "Mensen die nu nog uit een klassiek ambachtelijk bedrijfsmilieu komen met degelijke machines en computers leven misschien voor sommige mensen in een 'oude wereld'. Terwijl voor hen de snelle innovators te veel vastklampen aan een 'nieuwe wereld'. Maar voor beiden is wat te zeggen, je hoeft dan ook niet te kiezen tussen AI of menselijk personeel. Of tussen de inzet van geavanceerde technologie tegenover de robuuste apparatuur die al decennia meegaat. Bewust zijn van de mogelijkheden van oud en nieuw levert het beste van twee werelden op. En daarin zit de kracht om als bedrijf te profiteren van de mogelijkheden die AI biedt."



## OVER WHYZ

Whyz Executive Search & Interim Management richt zich op bemiddeling van managers en specialisten met relevante ervaring die klaar zijn voor een verticale carrièrestap. Ze focust zich op de volgende specialismen: Management, Pensions & Investments, Information Management & Digital, Marketing & Sales, Finance, Audit & Risk, Compliance, Legal & Regulatory en Process Optimization.