

BNW INDEX

Benchmarks Nederlandse Werkomgeving

1^e editie / APRIL 2024



Inzicht in de Nederlandse werkomgeving anno 2024 /

*Digitale middelen gaan jou niet vervangen,
maar je collega met betere digitale vaardigheden wél*

DE HUMAN TOUCH BLIJFT ONVERMINDERD BELANGRIJK

Volgens Barend Last zijn er niet ineens 'robots die de wereld overnemen', maar gaan de digitale ontwikkelingen wel dusdanig snel dat het de manier waarop we werken drastisch verandert. Ook op de korte termijn. Hoe? Dat legt de schrijver en AI-kenner ons graag uit.

→ Een veelgehoorde opvatting is dat de mens vervangen gaat worden door (digitale) technologieën. Dat is deels een misvatting. Natuurlijk besteden we veel taken uit aan technologie, denk bijvoorbeeld aan hoe je wasmachine jouw kleding schoonmaakt. Maar betekent dit dat we geen huishouden hoeven doen? Nee. Waar het eerder om gaat, is dat we zoeken naar taken die we kunnen automatiseren. In de industriële revolutie waren dit fysieke taken. Met de opkomst van kunstmatige intelligentie zijn dit cognitieve taken. Het gaat vaak om routinematig werk dat voor de mens toch al niet heel uitdagend is maar wel moet gebeuren. Denk aan data invoeren of administratieve werkzaamheden. Dat zorgt er tegelijkertijd voor dat we als mens in principe ruimte krijgen om dingen te doen die voorheen niet mogelijk waren. Kortom: we krijgen de kans om te innoveren. Dat is een hele mooie herkadering: automatiseren biedt ruimte voor innoveren.

Wat nu essentieel is, is om te leren begrijpen wat de techniek inhoudt en vervolgens de vraag stellen: maakt het automatiseren van bepaalde taken ons werk daadwerkelijk beter, leuker, of sneller? Daar mogen we best kritisch in zijn en tegelijkertijd de kansen zien. Zo is onlangs bijvoorbeeld een mooi onderzoek door de Harvard Business School gedaan die de moeite waard is om te delen (Dell'Aqua et al., 2023). Drie groepen mensen kregen 18 dezelfde (routinematige) taken toegewezen. De eerste groep voerde de taken uit zonder gebruik van AI. De tweede groep mocht wel AI gebruik

en de derde groep mocht AI gebruiken maar werd hier ook nog eens in getraind. Voor alle 18 taken was de derde groep veruit het meest succesvol in het uitvoeren van de taken. Maar zodra er complexere taken werden getest, was de eerste groep juist een stuk succesvoller. Door de complexiteit van de taken was namelijk het menselijk inzicht en beoordelingsvermogen vereist. Het is dus absoluut key om te begrijpen bij welke type werkzaamheden technologie ons kan helpen, en wanneer het menselijke inzicht onmisbaar is.

Wat moet je nou doen als je technologie succesvol wilt inzetten in je organisatie? De echte parels zijn organisaties die interdisciplinair zijn ingesteld. Zij zetten de juiste disciplines bij elkaar om vanuit het proces na te denken over waar techniek kan bijdragen aan het werk. Kijk dan ook verder dan alleen persoonlijke productiviteit, zoom in op procesniveau. De *AI Officer* is een nieuwe functie en veelgehoorde term die veelal terug te vinden is in grotere organisaties. De functie is nog zo nieuw, dat het werkveld deze term ook nog aan het uitvinden is: 'we moeten iets met technologie maar wat dan precies', 'wat is de inhoud van de functie' en inhoudelijke vragen zoals 'hoe zit het met privacy en mag de AI Officer hier iets van vinden?' Toch zullen we – gezien de snel opvolgende ontwikkelingen – AI Officers en vergelijkbare functies de komende jaren in rap tempo ontwikkelen en een bepalende stem krijgen in de processen (en dus werkwijzen en takenpakket) in organisaties.



Barend Last:
Het werk van mensen verandert de komende jaren in hoge mate, en daar moet de (fysieke) werkomgeving op gaan aansluiten.

BAREND LAST

IS schrijver, keynotespreker, docent en onderwijsadviseur **GING** bij de Koninklijke Marine maar vond toch zijn passie in het onderwijs **WEET** veel van kunstmatige intelligentie **SCHREEF** meerdere boeken, waaronder *blended learning in de praktijk*.

Daarnaast is het van groot belang om mensen echt mee te nemen in de ontwikkelingen: je moet ze trainen.

Daarom komt er ook meer nadruk te liggen op de afdeling voor leren en ontwikkelen (L&D). Dat is eigenlijk met alle technologie zo: hoe beter men weet hoe die gebruikt moet worden, hoe beter men die kan inzetten voor hun werkzaamheden. De titel is niet voor niks: digitalisering gaat ons niet vervangen, maar je collega met betere digitale vaardigheden wél. Het gaat om het ontwikkelen van passende competenties.

Het werk van mensen verandert dus de komende jaren in hoge snelheid, en daar moet de (fysieke) werkomgeving op gaan aansluiten. De werkomgeving zal meer

focuswerk vereisen, maar ook meer ontmoeting. Men komt samen voor de interactie: de afwezigheid van interactie heeft een negatief effect op leren dan wel samenwerken. Al neemt interactie over een aantal jaar wellicht ook wel andere vormen aan dan dat we nu denken. Google is bijvoorbeeld al bezig met een bril die ervoor zorgt dat je ook digitaal levensecht met elkaar kan communiceren alsof je naast elkaar zit. Maar een ding is zeker: de human touch blijft onverminderd belangrijk, zowel in de uitvoering van het werk als dat we elkaar zullen blijven opzoeken. Aan workplace managers de mooie taak om mee te bewegen en vooral: mee te innoveren.

