

Trendwatcher Rob Creemers:

'Kunstmatige intelligentie gaat een grote rol spelen'

[inleiding]De wereld is in snel tempo aan het veranderen, en het is met name de technologie die aan de basis staat van die verandering. Als we marktanalist en trendwatcher Rob Creemers mogen geloven, staan we nog maar aan het begin van de technologische revolutie. "Ik durf met zekerheid te stellen dat binnen tien jaar een groot deel van onze werkzaamheden zullen worden bepaald door kunstmatige intelligentie. Computers dus. Ook binnen de uitzendbranche."[/inleiding]

Door Frits de Jong

Rob Creemers is sinds 1980 werkzaam in de ICT-sector, waarbij hij onder meer werkte voor grote multinationals als Siemens en Olivetti. In 1990 raakte hij overtuigd van het feit dat de computerwereld grondig zou veranderen. Daarop besloot hij het zwaartepunt van zijn activiteiten te verleggen naar de 'trendwatching' en richtte het bedrijf TechnoTrends op. Sindsdien is hij een veelgevraagd spreker op congressen en tijdens seminars, waarbij hij in een rap tempo tal van trends op het gebied van ICT, vergrijzing, globalisering én de gevolgen voor de huidige maatschappij op een rijtje zet.

Werk uitbesteden aan lage-lonenlanden. Aan landen als China, Pakistan of India bijvoorbeeld. Rob Creemers kijkt er niet meer raar van op. Sterker: de marktanalist en trendwatcher juicht die ontwikkeling alleen maar toe. "Het netwerk doet afstanden verdwijnen en grenzen vervagen, waardoor de wereld alsmaar kleiner wordt. In mijn jeugd waren China of India sprookjeslanden. Het waren landen waar je alleen maar van kon dromen, maar die verder onbereikbaar waren. Vandaag de dag heb je met één klik van de muis contact met je medewerkers in India of China. Hetzelfde geldt voor het onderbrengen van productielijnen in één van die landen. Dankzij een technologische toepassing als de webcam kun je meekijken naar een draaiende productielijn in China, en in geval van storing is het probleem in een mum van tijd geregistreerd. Ook al is het in China of India."

De ontwikkeling gaat zo snel dat het niet meer te vergelijken is met vijftien à twintig jaar geleden. Creemers beaamt dat. "Destijds werkte ik voor Siemens in Zuid-Afrika, en als er dan een probleem was werd er een brief gestuurd naar het hoofdkantoor. Het faxapparaat, dat toentertijd net in ontwikkeling was, bleek al een hele verbetering, maar niet vergelijkbaar met wat tegenwoordig kan. Nu is het secondenwerk geworden. En het zal nog sneller gaan, let maar op. Om niet de boot te missen zullen we daar tijdig op in moeten spelen. Als maatschappij, maar ook als branche."

Kunstmatige intelligentie

'De hele wereld als je speelbal'. Rob Creemers gelooft er stellig in. "Zeker als wordt bedacht dat computers steeds sterker, sneller én slimmer worden. Iedere achttien maanden verdubbelt de rekenkracht van chips en hardware en door die exponentiële groei zal onze maatschappij volledig op zijn kop worden gezet. Het zal een omslag betekenen in het werkpatroon. Ook uitzendorganisaties zullen daar in toenemende mate mee te maken krijgen en er zich dus op moeten voorbereiden."

Volgens Creemers zullen het eerst de robots zijn die diverse werkzaamheden uit handen zullen nemen. "Je ziet met name in de zorg- en schoonmaaksfeer dat er nu al veelvuldig gebruik wordt gemaakt van robothard- en software. Die trend zal zich de komende tijd voortzetten, zeker als ook grote partijen zich ermee gaan bemoeien. Zo bracht softwaregigant Microsoft eind vorig jaar programmeersoftware op de markt die het bouwen en programmeren van robots gemakkelijker moet maken. Ik verwacht overigens niet dat robotosoftware echt grote effecten zal hebben op het personeelsbestand binnen de uitzendbranche. Dat zal, met de exponentiële groei van de chips en de

hardware in het verschiet, wel het geval zijn als we aangekomen zijn bij de kunstmatige intelligentie (KI). Zoekopdrachten zullen daarbij een doorslaggevende rol spelen. Ik durf met absolute zekerheid te stellen dat binnen tien jaar een groot deel van onze werkzaamheden zullen worden bepaald door kunstmatige intelligentie. Computers dus. Wanneer je tegen die tijd op de website van een uitzendorganisatie komt, zul je een enkel nog een zogenaamde intelligent agent aantreffen. Deze elektronische agent zal je helpen bij het zoeken naar een werkplek, je op alle mogelijke manieren voorzien van advies en je in contact brengen met werkgevers die om jou zitten te springen. Een dergelijk elektronisch agentschap van een uitzendorganisatie zal binnen nu en tien jaar werkelijkheid zijn. Daar ben ik van overtuigd."

Second Life

Creemers onderstreept zijn visie met een blik op de ontwikkeling van Second Life, een driedimensionale wereld waarin bewoners de 'echte' wereld vrijwel in alles kunnen nabootsen en waarin onder meer wordt gehandeld met een eigen, officiële munteenheid. Rob Creemers is zwaar onder de indruk van het in 2003 ontworpen computerspel. "Second Life is een indicatie van waar het naartoe gaat. Op Second Life wordt een manier van werken geïntroduceerd die lijkt aan te slaan, en het moet al erg raar lopen als dit straks niet de werkelijkheid wordt. Zo kun je op Second Life in een virtuele winkel van Albert Heijn, vanuit je luie stoel of vanachter je bureau, virtuele boodschappen bestellen en die vervolgens in je virtuele winkelwagentje leggen. Nadat je afgerekend hebt bij de virtuele kassajuffrouw zullen enige tijd later de 'echte' goederen worden afgeleverd bij je 'echte' huisadres."

Nu ook grote bedrijven (onder meer IBM, Philips en ABN Amro) Second Life hebben ontdekt, is het de verwachting dat een flink deel van de rest spoedig zal volgen. "Dit is de toekomst, en ook uitzendorganisaties zullen Second Life steeds vaker gaan gebruiken. Dat betekent dat werkzoekenden straks in een driedimensionale omgeving op zoek zullen gaan naar passend werk, en dat werkgevers op eenzelfde manier op zoek zullen gaan naar goed personeel. Vanachter je scherm kun je alvast zien hoe het bedrijf eruit ziet, en kijken welke route je moet rijden om er te komen. Gelukkig zal het meeste werk nog wel 'echt' uitgevoerd moeten worden. Ik heb nog niet meegemaakt dat je met een muis van een computer een kraantje kunt repareren. Dat zal toch echt door de loodgieter gedaan moeten worden."

'Werk via een draadje'

Met het noemen van het vak loodgieter, raakt Rob Creemers een gevoelig punt. De Nederlandse trendwatcher vindt dat, met name de jongere generatie, meer bezig moet zijn met de toekomst en meer aandacht moet besteden aan de opleiding. "Het zal nog enige jaren duren voordat de golf van kunstmatige intelligentie ons heeft bereikt, en tot die tijd zal veel van ons werk worden uitbesteed aan lage-lonenlanden. Dat betekent dat het niet meer vanzelfsprekend is dat er hier werk voor je klaarligt als je afgestudeerd bent. Neem een radioloog. Een prachtig beroep, maar zeker in Nederland een beroep waarvan de nabije toekomst niet zeker is. Want waarom zou je het laten maken van bijvoorbeeld een MRI-scan niet uitbesteden aan een van die knapen in India? In ieder geval zijn die een stuk goedkoper, en vaak ook nog gemotiveerder. En met de huidige computersnelheden zullen de resultaten de volgende dag op de plaats van bestemming liggen, ook al wordt het werk in India of China uitgevoerd. Ik zeg vaak dat al het werk dat via een draadje komt, uit te besteden is. Om te overleven zul je ervoor moeten zorgen dat je iets doet wat niemand anders kan doen of dat je - wat je doet - beter doet dan een ander. Opleiding is daarin essentieel, maar ook de aanwezigheid van lokale diensten. Daar zit voorlopig het werk met toekomst. Loodgieter, installateur of een baan in de zorg? Het zijn prachtige beroepen, er is een schreeuwend te kort aan personeel, maar je krijgt er de mensen niet meer voor."

Tijdens zijn vele lezingen hamert Creemers er voortdurend op dat investeren in lokale diensten en specialisatie noodzaak is. "Alle banen waar persoonlijk contact en kennis van de Nederlandse markt

nodig is, blijven in Nederland. Zo simpel ligt het. Zorg dan ook dat je je specialiseert en een graantje meepikt van de nieuwe ontwikkelingen. Misschien is dat de les die ik werkzoekenden mee mag geven."

Website TechnoTrends - <http://www.technotrends.nl>