

## EELKO HUIZINGH REVOLUTIE IN 2025?

**V**erandering is van alle tijden. Ook het idee dat we juist nu leven in tijden van grote verandering is van alle tijden. Het grappige is dat we de neiging hebben technologische veranderingen op korte termijn te overschatten en die op lange termijn te onderschatten. Dat gebeurde in het verleden met de opkomst van internet, het gebeurt nu weer met AI, kunstmatige intelligentie.

Bij de geboorte van nieuwe technologie voorspellen visionairs en goeroes revoluties. Niets zal meer hetzelfde blijven. Bij de opkomst van internet werd gedacht dat we alles wat online kon, binnenkort ook online zouden doen. En dat valt vervolgens tegen. Niet per se omdat iets toch niet mogelijk blijkt: de coronaperiode leerde ons dat we heel veel online kunnen. Maar corona leerde ons ook dat we heel veel liever niet online doen. Denk aan onderwijs, werkoverleggen en tijd doorbrengen met familie en vrienden tot en met begrafenissen.

Toch kun je de invloed van internet moeilijk overschatten. Denk aan hoe we werken en de vervagende grenzen tussen werk en privé, of aan hoe we met elkaar communiceren, ons vermaken en aankopen doen. Alleen al in de eerste helft van dit jaar kocht meer dan 80 procent van de Nederlanders iets online, een record. Of denk aan Blokker, Bristol, Esprit, Handyman, Perry Sport en Big Bazar: al deze winkelketens gingen recentelijk over de kop.

Maar toch, technologische revoluties worden bijna net zo vaak voorspeld als dat ze uitblijven. Recente voorbeelden zijn blockchain, robots en internet of things. De redenen zijn divers en betreffen onder meer kinderziekten, gebrek aan kennis en praktisch bruikbare hulpmiddelen, te weinig aandacht voor de context van toepassingen en overschatting van de snelheid waarmee veranderingen plaatsvinden.

Na de hype volgt bezinning. We realiseren ons het gat tussen visioen en werkelijkheid, maar ook dat de nieuwe technologie in sommige situaties heel bruikbaar is. Het is de fase van vervanging. Zo zijn email en informatie opzoeken heel eenvoudige internettoepassingen maar ze zorgden er wel voor dat steeds meer mensen en bedrijven online kwamen. We gebruiken de nieuwe technologie dan waar deze aantoonbaar beter is dan een oude technologie.

Dit is ook de fase waarin AI zich nu bevindt. Gekeken over de gehele economie heeft AI nog nauwelijks invloed. Maar in specifieke situaties is de impact groot. Denk aan vertalers en schrijvers van marketingteksten of aan onderwijs en juridische dienstverlening. Ook acteurs die de eindjes aan elkaar konden knopen door reclameboodschappen in te spreken merken dat hun broodwinning in rap tempo verdwijnt.

Pas op lange termijn heeft nieuwe technologie een transformerend effect. Dan zorgt het voor onvoorziene effecten. Zo zorgde de pil niet alleen voor geboortebeperving maar ook voor emancipatie van de vrouw. Globalisering leverde ons enorme welvaartsgroei maar ook corona.

De auto maakte niet alleen sneller vervoer mogelijk, maar ook dat ik nu ruim 30 kilometer van mijn werk kan wonen.

Kijk je over langere tijd dan zijn de veranderingen altijd groter. Neem supermarkten. Precies 50 jaar geleden werd de eerste streepjescode in een Amerikaanse supermarkt gescand, van recenter datum zijn zelfscankassa's, betalen met je telefoon en online bestellen. Hierdoor hebben supermarkten minder personeel, veel minder contant geld en nu ook bezorgdiensten.

De enige constante is verandering. Hoewel iedereen dat weet, is verzet tegen verandering ook van alle tijden. We danken daar zelfs het woord sabotage aan. Dit is afgeleid van het Franse woord voor klompen, *les sabots*. Opstandige arbeiders die ruim een eeuw geleden overbodig dreigden te worden door mechanisatie, blokkeerden de duivelse machines door er een klomp in te gooien. Het mocht niet baten.

Verzet tegen onvermijdelijke verandering is als een Don Quichot vechten tegen windmolens. Dit geldt ook voor AI: we kunnen onze energie beter steken in de vraag hoe we AI willen inzetten. Daarom tot slot twee veilige voorspellingen voor 2025: een technologische revolutie blijft opnieuw uit en technologie zal opnieuw ons werken en leven blijvend veranderen. Maak er dus het beste van. Proost!

Dr. Eelko Huizingh werkt bij de vakgroep Innovatiemanagement & Strategie van de Rijksuniversiteit Groningen en is auteur van het boek 'Innovatiemanagement'.

