

Een virtual assistent voor iedere communicatieprofessional

“Wees niet bang voor kunstmatige intelligentie. Omarm het!” Deze boodschap heeft Deborah Nas (46), hoogleraar Strategic design for technology-based innovation bij Industrieel Ontwerpen in Delft en innovatieadviseur bij uiteenlopende bedrijven. Nas is een veelgevraagd spreker op congressen waar zij de technologische trends in een specifieke bedrijfstak presenteert. Dat zal zij op 20 juni ook voor de communicatiebranche doen, tijdens C-day19.

Auteur Annemarie van Oorschot

Fotograaf Rick Arnold



“Waarom wil jij mij per se hier in Amsterdam persoonlijk ontmoeten? Van mij had dit niet hoeven”, zegt Deborah Nas recht op de vrouw af. We lunchen samen in Freedomlab, waar Nas voor haar advieswerk kantoor houdt. Het is een bedrijfsverzamelgebouw voor tech-startups en tech-zzp'ers. “Dit interview had prima via Skype gekund. Veel efficiënter. Het duurt niet lang meer en dan krijg je ook nog tijdens dat Skype-gesprek informatie over mijn emoties die je met kunstmatige intelligentie kunt aflezen van mijn gezicht of uit mijn stemgeluid kunt halen.”

Nog even en dan stelt de software de vragen en werkt ook het interview uit?

“Zou kunnen”, antwoordt Nas bloedserius. “In ieder geval is die achterhaald.” Ze wijst op het opnameapparaatje op tafel. “Ga je straks het interview terugluisteren en uitschrijven? Dat is toch zonde van je tijd. Er zijn al programma's die tijdens het interview het gesproken woord *real time* omzetten in digitale tekst. In het Nederlands werken ze nog niet foutloos, de ontwikkeling loopt wat achter omdat ons taalgebied zo klein is, maar dat zal niet lang meer duren.”

Nas kritische observaties passen bij haar missie. Ze wil de weerstand tegen technologische vernieuwingen verminderen, of het nu om *artificial intelligence* (A.I.), *blockchain*, 3D-printen of quantumtechnologie gaat. Die drijfveer zal ze ook op C-day laten zien. Strijdbaar: “Communicatiemanagers moeten de technologische ontwikkelingen omarmen. Zorg dat je voorop loopt. Dan pas krijg je een goede concurrentiepositie!”

Welke technologische ontwikkelingen moeten we omarmen?

“Die van de kunstmatige intelligentie want die heeft de grootste impact op kantoorwerk. Wij kunnen als mens niet goed met veel data omgaan. A.I. biedt daar uitkomst. Een toepassing is het scannen en analyseren van de berichtgeving in sociale media en kranten. Met A.I. krijg jij als communicatiemanager binnen enkele seconden antwoorden op

vragen als wie zijn de *key influencers*, over welke thema's wordt er gecommuniceerd, hoe denken mensen daarover, zijn er regionale verschillen. In de toekomst zal het zelfs mogelijk zijn om algoritmes vragen te laten opstellen die passen bij jouw interesses, zoals je ze zelf had kunnen bedenken. *Machine learning* en *deep learning* gaan dit mogelijk maken, mits er voldoende artikelen en social media uitingen van jou te vinden zijn online. Hoe meer data, hoe beter het algoritme zijn werk kan doen.”

A.I. kan de effectiviteit van je communicatie dus aanzienlijk vergroten?

“Zeker. A.I. kan adviseren woorden te vervangen door woorden die aanslaan bij je doelgroep. Lol in plaats van plezier bijvoorbeeld. Het kan koppen bedenken waar de grootste verleiding van uitgaat. Het kan aangeven welke kanalen je wanneer moet inzetten. Allemaal gebaseerd op razendsnelle analyses van heel veel data en precies afgestemd op je specifieke doel en doelgroep. Omgekeerd werkt het ook. De ontvanger bepaalt via een algoritme welke informatie hij wil ontvangen.”

Op YouTube noem je in een lezing het voorbeeld van het logo-ontwerp?

“Dat gaat over de inzet van A.I. voor het creëren. Dat staat nog in de kinderschoenen. Stel dat je een logo wilt ontwerpen voor een project. Er zijn programma's die binnen enkele seconden diverse logo's voor je creëren, gebaseerd op jouw voorkeuren. Je hoeft alleen maar een aantal bestaande logo's die je mooi vindt, aan te vinken. En er zijn ook al programma's die nieuwsberichten kunnen schrijven.”

Je spreekt ook over de virtual assistent. Wat moeten we ons daarbij voorstellen?

“Personal assistants zijn nu exclusief voor het topmanagement. Straks heeft iedereen een virtual assistent, een algoritme die bij de start bij iedereen hetzelfde kan, maar een persoonlijkheid wordt omdat het algoritme van jou leert. Stel je noemt haar Petra. Petra leert wat jouw voorkeuren zijn,



wat jouw schrijfstijl is, wat je doelgroepen zijn en past zich daarop aan. Ze weet hoe lang je erover doet om te ontbijten en aan te kleden en hoe laat je eerste afspraak is, hoe je gaat reizen en wat de verkeersdrukke is, op basis van die data wekt zij jou op de goede tijd. Zij bereidt je voor op de eerste afspraak, voorziet je bijvoorbeeld van informatie over de klant die je gaat ontmoeten. Het is waarschijnlijk dat je tegen haar praat. In jouw geval zou de virtual assistent met dit interview meeluisteren. Als je straks in de trein zit, zit de uitwerking al in je inbox, met een selectie van citaten die jouw doelgroep interessant vindt.”

Wat betekent A.I. voor de arbeidsmarkt? Worden communicatieprofessionals weggeautomatiseerd?

“Jij gaat niet meer meemaken dat je niets meer hoeft te doen. Er zijn voorspellingen gedaan over

de werkloosheid per beroepsgroep. De communicatiebranche staat laag in dat lijstje. Het is een vakgebied waarin creativiteit belangrijk is. Bovendien zijn er nog geen algoritmes die over domeinen heen kijken. We hebben nog heel lang de mens nodig voor de overkoepelende visie en strategie. Als ik communicatieprofessional was zou ik dankbaar gebruikmaken van A.I. Het maakt je werk veel makkelijker.”

Toch is er weerstand; angst voor de superrobot die ons straks de baas is.

“Angst is een van de sterkste emoties die we hebben. Op de korte termijn kan technologie je werk makkelijk en leuker maken, maar dat beoordelen we vanuit een functioneel perspectief. Dat vinden we handig, maar het wekt geen sterke emotie op. Het langetermijnperspectief dat je baan wordt weggeautomatiseerd raakt mensen op emotioneel vlak.

Daar zijn we bang voor. Angst is een van de drie verklaringen voor de weerstand.

Wat zijn de andere verklaringen?

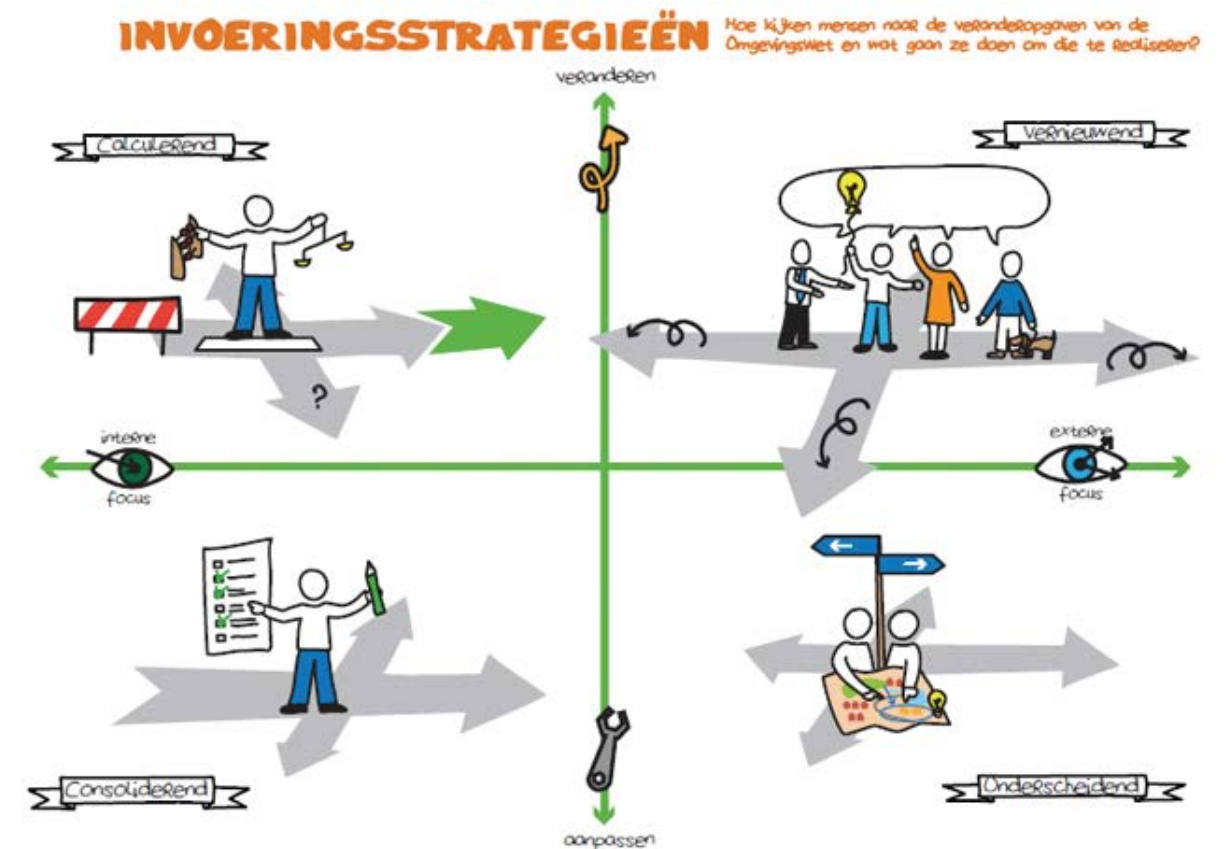
“De potentie van revolutionair nieuwe technologieën wordt altijd onderschat. We dachten in het begin ook dat internet nooit iets zou worden. Simpelweg omdat we ons er niets bij voor konden stellen. En de derde reden voor de weerstand is dat mensen vanuit een oud referentiekader oordelen. Heb jij vroeger met Lego gespeeld? Als je dat leuk vond, zie je waarschijnlijk liever dat je kinderen met Lego spelen dan met Minecraft. Dat is een soort digitale Lego, maar dan met onbegrensde mogelijkheden. En stukken goedkoper. Hoeveel Lego kun je voor 10 euro kopen?”

Die virtual assistent lijkt wel aantrekkelijk. Men zal zich daar toch niet tegen verzetten?

“Een assistent die integraal zaken aanpakt, zal nog lang op zich laten wachten. Je hebt wel al algoritmes die iets goed kunnen, op een deelgebied. Die zou ik zeker inzetten, zodat jij je als communicatieprofessional bezig kan houden met strategische vragen.”

We lopen tussen jonge technenuten door naar de uitgang van FreedomLab. Nas snaait nog even enkele spekkies uit een vertrouwde oude snoeppot bij het koffiezetapparaat. “Wil je ook?”, vraagt ze breed lachend. “Ik kan er geen weerstand aan bieden.” Als we afscheid nemen zegt ze gemeend: “Ik vond het leuk je te ontmoeten.”

Deborah Nas rondde in 1996 de master Industrial Design Engineering af aan de TU Delft. Zij werkte daarna onder andere bij Philips Research (als conceptontwikkelaar) en KPN. In 2002 richtte ze Sunidee op, een adviesbureau voor strategische innovatie waarvan ze tot 2018 directeur was, en in 2013 stond zij aan de basis van The Creative Tribe, een netwerkorganisatie voor sociale innovaties. In 2014 werd ze bestuurslid bij CRE8, een maatschappelijke organisatie voor ontwikkeling van technisch talent onder straatjongeren. Sinds 2015 is zij deeltijdhoogleraar Strategic design for technologybased innovation aan de TU Delft.



Illustratie VNG

De Omgevingswet als één grote communicatiekans

De Omgevingswet die in 2021 wordt ingevoerd, neemt de ruimtelijke inrichting van Nederland flink op de schop. Het bestaande fundament van meer dan 25 wetten voor ruimtelijke ordening, water, bodem, lucht, etc. wordt vervangen door één nieuwe wet. De nieuwe wet moet de ruimtelijke inrichting makkelijker maken, procedures eenvoudiger, meer ruimte geven aan initiatief en zorgen voor een betere afweging van belangen. Er komt meer verantwoordelijkheid bij lagere overheden te liggen.

Participatie is een wezenlijk onderdeel van de wet en een verplicht nummer voor iedere partij die iets wil ondernemen. De Omgevingswet stelt ook de rol van de volksvertegenwoordiging in een ander daglicht. Want wat wordt het? Tekenen bij het kruisje of actief betrokken zijn in de participatie? Kortom, de Omgevingswet brengt nogal wat uitdagingen mee voor de communicatieadviseur en de communicatieafdeling. Of spreken we liever van kansen?

Wat doe jij met de Omgevingswet?

Tijdens C-day19 gaan we de dialoog aan met de zaal: Wat doet de Omgevingswet met jou en wat doe jij met de Omgevingswet? Aan de hand van het kwadrant met vier verschillende invoeringsstrategieën, doorlopen we deze vraag. Variërend van een behoudende strategie, waarbij de organisatie zich aanpast aan wat de wet vraagt, tot een complete vernieuwingsstrategie, waarbij de wet wordt aangegrepen om beleid en processen helemaal op de schop te nemen.

Ben je volgend of leidend?

Welke positie kies jij als communicatieadviseur? Ben je volgend en leid je de invoering in goede banen? Of loop je vooruit op de troepen en grijp je de kans om de communicatie(afdeling) leidend te maken in de bloedbaan van de organisatie? Welke positie je ook inneemt, je moet goed weten wat je doet en waar jouw toegevoegde waarde zit. We voeren de dialoog mede aan de hand van de casus 'Omgevingsvisie Gaaf Gelderland'.

Sprekers

De fasterclass 'De omgevingswet als één grote communicatiekans' wordt gegeven tijdens C-day19 door Henk Buis en Elke Zeijl. Buis is partner van Maatschap voor Communicatie, strategisch adviseur invoering Omgevingswet voor Provincie Gelderland en lid van de Logeion Themagroep Omgevingswet. Zeijl is programma-coördinator invoering Omgevingswet bij Provincie Gelderland.

PUBLIQUEST

Cday19 5 jaar