



Hoe kies je een digitale assistent?

Het maken van de juiste keuze is een vak!

Dr Karin Potting

1 februari 2022

THE HAGUE
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Agenda

Topics



Aanleiding voor onderzoek



Methode van onderzoek



Belangrijke resultaten



Het beslismodel

Even voorstellen

Karin Potting,



Hoe groot is de kans dat over drie jaar een belangrijke deel van de werkzaamheden van hrm is overgenomen door een digitale assistent?



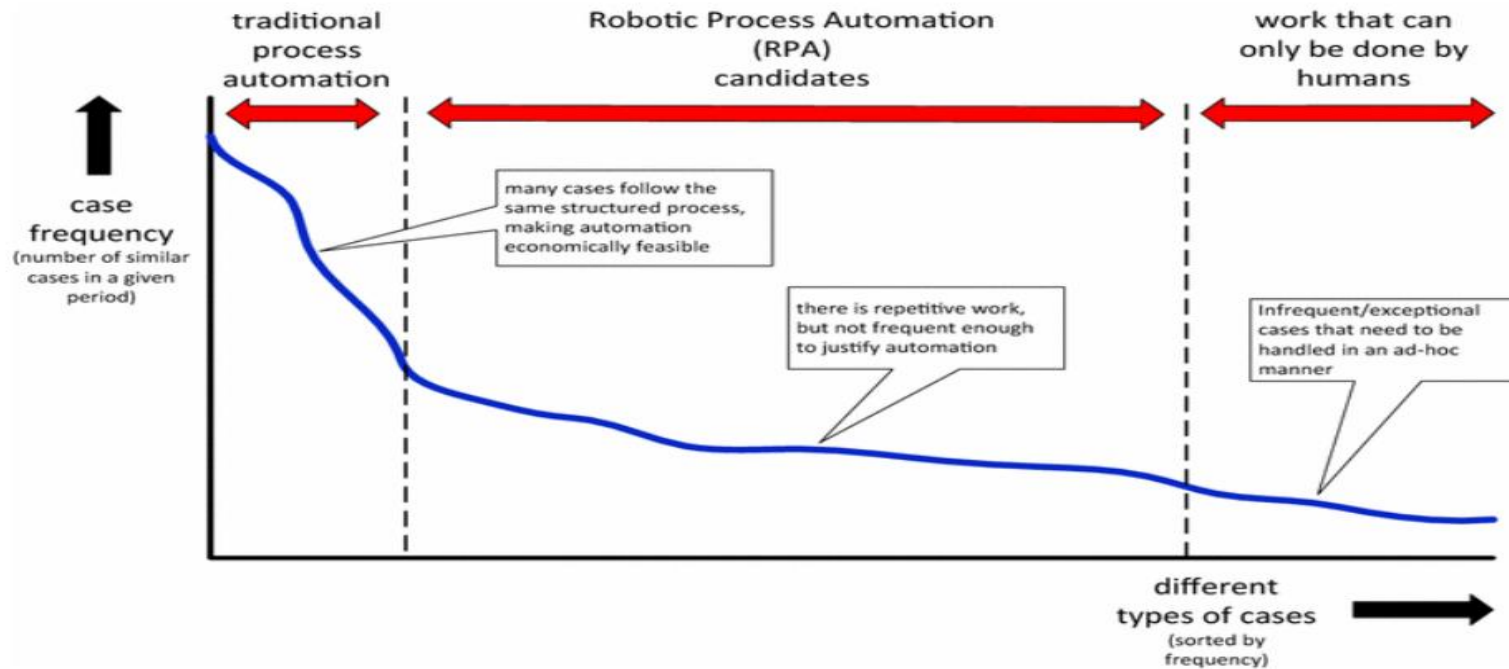
Hrm in transitie

Sinds jaren tachtig van vorige eeuw is hrm druk bezig met operationele werkzaamheden uit te besteden!

- **HRM** besteedt taken, zoals bijvoorbeeld loonadministratie, werving uit aan 'experts'...
- **HRM** besteedt personeelszorg, beoordeling, etc uit aan management.....
- **HRM** besteedt administratieve taken (monitoring) uit aan medewerker met behulp van selfservice systemen
- **HRM** besteedt ook professionele beslissingen uit! Dit keer aan slimme robots.....



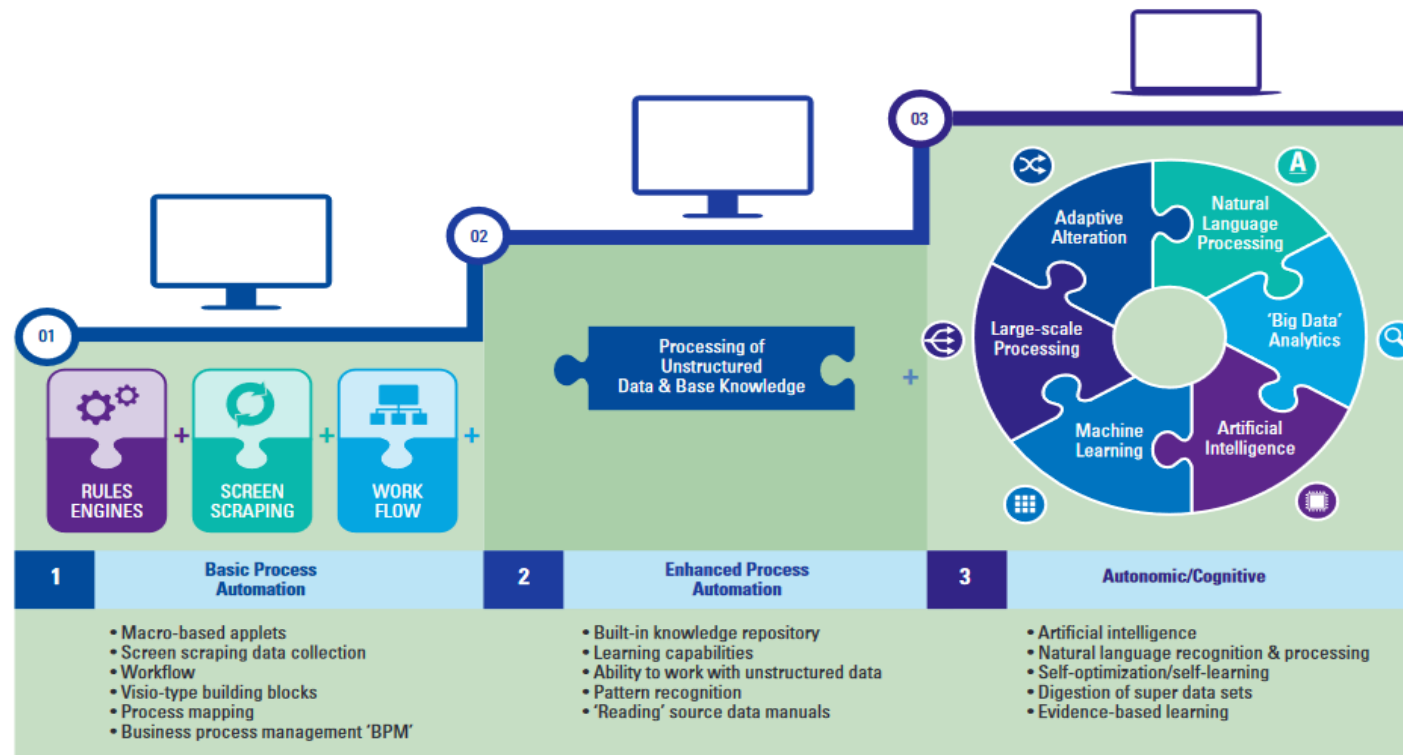
Robot Proces Automatisering brengt uitbesteden in stroomversnelling!



Figuur 1: Positionering RPA (Bichler, Heinzl & Van der Aalst, 2018)

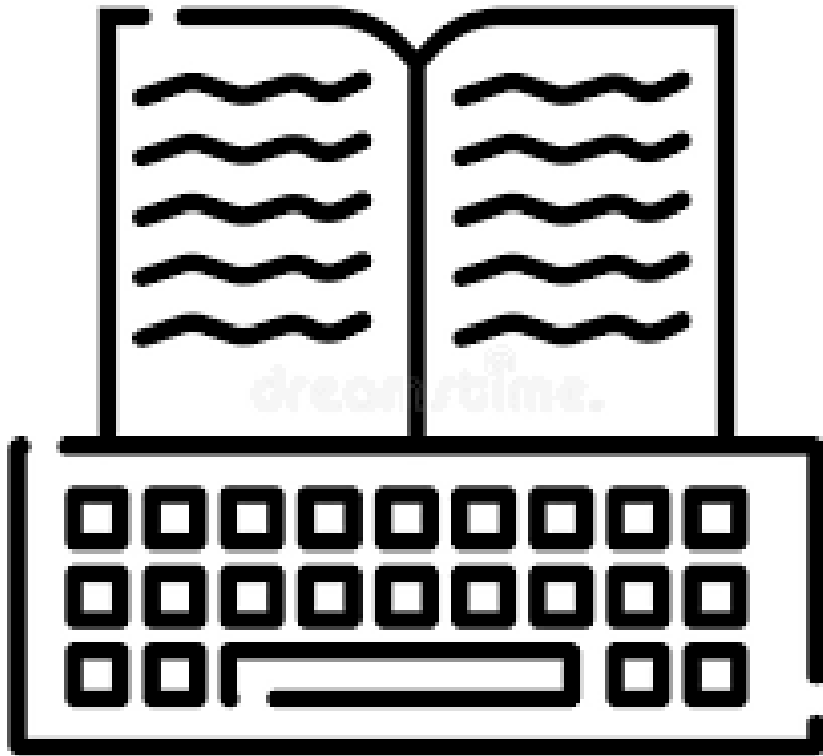


Vormen van robotisering



Figuur 1. Drie verschillende vormen van robotisering.

Wat betekent dit voor rol en positie van een professional



Literatuur studie

Vanuit verschillende perspectieven

Economisch: oog voor arbeidsmarktpositie

Sociologische / psychologische: oog voor kwaliteit van het werk

Filosofisch: oog voor menselijke maat

Observaties en interviews



Belangrijke resultaten

Literatuuronderzoek/observaties/ interviews

- Kwaliteit van het werk onder druk: b.v. door verdwijnen routine matige werkzaamheden
- Probleemoplossend vermogen kan onder druk komen te staan b.v. te weinig ruimte om hele werkproces te doorlopen
- Menselijke maat verdwijnt wanneer software het helemaal van je overneemt.

Voobeeld dilemma

Het algoritme maakt de dokter beter ;
Wordt de patiënt beter of slechter? Artsen laten zich **adviseren** door algoritmes

NRC 29 januari 2020

Maken van keuze is een vak!



- Maak altijd een weloverwogen keuze
- Zorg er voor dat je 'weet' op basis van welke principes het algoritme werkt!
- Zorg er voor dat je altijd kunt afwijken van de beslissing die de digitale assistent maakt.
- Pas je werkprocessen aan!



Vragen

c.potting@hhs.nl

DE HAAGSE
HOGESCHOOL