

# De cognitieve mediator helpt u

Martin Heijnsbroek  
zaterdag 2 juli 2016

## **Apps weten straks nog meer van u dan uzelf.**

Vorige week sprak ik op een seminar van de Smart Services Campus, verbonden aan de Universiteit van Maastricht. Het centrale thema was hoe je met data- en analyse-technieken diensten veel slimmer kunt maken. Natuurlijk ging de discussie ook over de vrees dat de mens in de dienstensector vervangen gaat worden door algoritmen en robots.

Ik stelde dat als je elke interactie met een klant wilt optimaliseren op basis van beschikbare data, het noodzakelijk is dat veel processen verder geautomatiseerd gaan worden. Zoals nu sommige websites alle prijzen continu automatisch aanpassen op basis van algoritmen, zal straks mijn verzekeringsadviseur mij automatisch op maat adviseren.

De focus op het vervangen van de mens door algoritmen is eigenlijk niet zo interessant. Op veel gebieden zie je juist dat de combinatie van mens en algoritme het wint. Bijvoorbeeld in de sport, waar het steeds vaker de algoritmen zijn die bepalen welke spelers interessant zijn om te kopen, en waar de mening van experts over hun karakter wordt meegenomen in het model. Of in de gezondheidszorg, waar röntgenfoto's nu al vaak goed beoordeeld worden door algoritmen. In de toekomst zal de opinie van de radioloog alleen nog bij complexe situaties de doorslag geven.

Op hetzelfde seminar sprak ook Jim Spohrer, visionair en directeur van IBM's Global University. Ook hij benadrukte dat mens en algoritme complementair zijn, maar dan vanuit het perspectief van technologische ontwikkeling. Technologie gaat ons de komende jaren steeds meer ondersteunen bij beslissingen en het uitvoeren van taken. Spohrer ziet een dominante rol voor applicaties — hij noemt deze 'cognitieve mediators' — die kennis hebben van jou en alle expertise in de wereld, en je helpen meer uit je baan te halen.

Neem het beantwoorden van de 500 e-mails die Jim per dag krijgt. Die worden straks natuurlijk verwerkt door zijn mediator. Die trouwens heel goed zelf kan communiceren met jouw cognitieve mediator, die dan met Jim contact opneemt. En waar ik nu moet filteren uit duizenden artikelen per week over big data, zal mijn mediator mij straks vertellen wat ik het beste kan lezen. Jim verwacht trouwens dat over twintig jaar mijn mediator mij, en ook de gaten in mijn kennis, beter kent dan ikzelf.

Het mooie van dit alles is dat wij volgens Jim straks met onze cognitieve mediators in de 'perfect zone' terecht komen. Geestdodende activiteiten zoals e-mail beantwoorden worden overgenomen, terwijl wij voor iets uitdagends als een column schrijven advies krijgen van de mediator. Zo worden we allemaal een beetje intelligenter.

Want: hadden we een brexit gehad als cognitieve mediators de ouderen in het VK hadden geadviseerd?

