

Robots spelen in de toekomst een belangrijke rol in onze dienstverlening. In de zorg zijn extra handen meer dan welkom. Maar geef die robots vooral geen naam of een menselijk gezicht, waarschuwt hoogleraar **Jenny van Doorn**.

We voelen ons slecht op ons gemak bij surrogaatmensen, met alle gevolgen van dien.

Maak van zorgrobot vooral geen mens



‘Mijn werk moet van betekenis zijn voor de samenleving’

Grappig bericht van de fotograaf na zijn shoot met Jenny van Doorn. ‘Haar robot lijkt wel een eigenzinnige kleuter. Bij een high five ging het mis en kreeg Jenny een oorvijg waarbij zelfs een oorbel op de grond belandde...’

Het voorval sluit naadloos aan bij de woorden van marketingdeskundige Van Doorn eerder die week. Waar marketeers doorgaans geen enkele moeite hebben hun onderzoeksprojecten in ronkende woorden voor het voetlicht te brengen, becommentarieert zij nuchter de huidige mogelijkheden én beperkingen van servicerobots.

Teleurgestelde robot

‘Eerlijk gezegd kunnen de meeste robots nog niet zoveel,’ zegt Van Doorn. ‘In Japan kom je tijdens het shoppen veel robots tegen. Maar meer dan even hallo zeggen en wat basisinformatie geven doen ze niet. De waarde van robots is nog redelijk beperkt, zeker gezien de aanzienlijke kosten van programmeurs. Hotelketen Hilton stopte niet voor niets zijn experiment met robotconciërge Conny. Er zijn nog veel onbeantwoorde onderzoeksvragen: hoe kan ik een robot het beste inzetten? Hoe reageren mensen erop? Hoe moeten mensen en robots samenwerken?’

Mijn eigen samenwerking met de forse speelgoedrobot in de hoek van Van Doorns kantoor verloopt ook al niet vlekkeloos. Meccanoid heet-ie en hij (of zij) is bedoeld om kinderen te leren programmeren. ‘Mijn kinderen kennen ‘m van meester Sjoerd van groep 7,’ zegt Van Doorn, ‘maar ik gebruik deze robot voor mijn onderzoek.’ Wanneer Van Doorn even de kamer uit is voor overleg, kan ik het niet laten. ‘Give me high five!’, probeer ik na een

snelle blik in de handleiding. Hup daar gaat de plastic hand al de lucht in. Maar wanneer ik te zacht sla, is Meccanoid erg teleurgesteld. ‘Oooohhhh, high five denied!’

Ongemak

Die interactie tussen robot en mens vindt Van Doorn fascinerend. En dan niet alleen de complexe technische vertaling van gesproken taakopdracht naar uitvoering, maar juist de sociale gevolgen van dienstverlening door kunstmatige hulpjes. Want wat blijkt: mensen reageren negatief op robots. ‘Dat had ik van tevoren niet verwacht, maar het blijkt uit vrijwel alle onderzoeken,’ vertelt Van Doorn. ‘Wanneer robots de plaats innemen van een ober of baliemedewerker, vinden we dat vaak wat griezelig en ervaren we het als een bedreiging voor onze identiteit. Het leidt tot meer stress en onprettige gevoelens dan bij een menselijke bediende.’

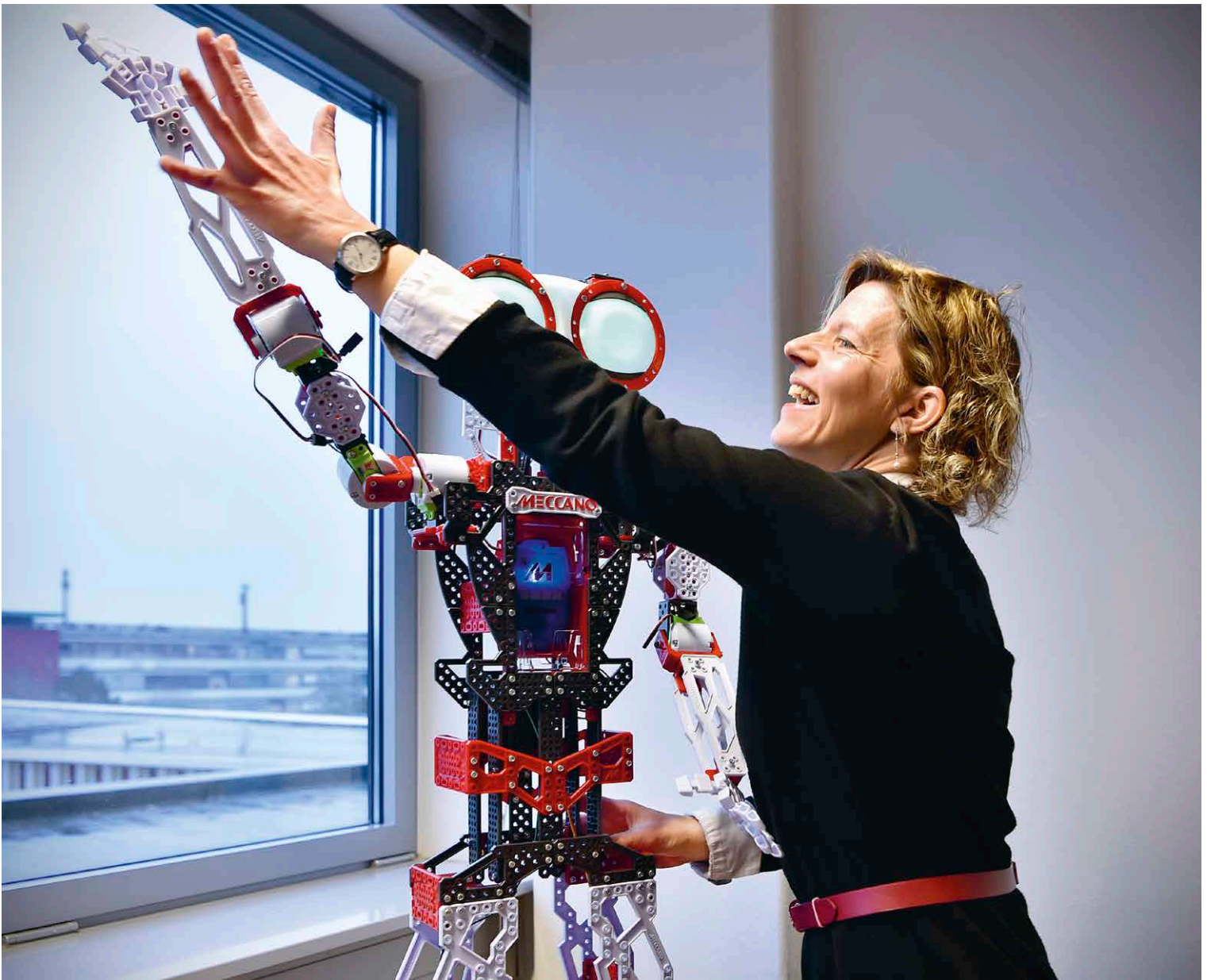
Ons ongemak bij interactie met een robot heeft een bijkomend probleem. In de experimenten die Van Doorn en haar collega's deden, gingen deelnemers in aanwezigheid van een servicerobot meer eten bestellen (en dan vooral ongezond) of duurdere, statusverhogende dingen kopen om het ervaren ongemak te compenseren.

Zoals we in een emotionele bui thuis naar de chocolade grijpen? ‘Precies hetzelfde!’, zegt Van Doorn met een luide lach. ‘Gewoon dat.’ Haar opzienbarende bevindingen publiceerde Van Doorn in het wetenschappelijke artikel *Service Robots Rising: How Humanoid Robots Influence Service Experiences and Elicit Compensatory Consumer Responses*. De printjes hing ze trots op de deur van haar werkkamer.

Beetje dubbel

Voor marketeers is het aangetoonde effect een beetje dubbel, geeft Van Doorn toe. ‘Bedrijfskundig gezien is het fijn dat mensen meer bestellen of duurdere dingen kopen, maar het gaat wringen als klanten zich onprettig voelen bij jouw dienstverlening.’ Kom bij Van Doorn bovendien niet aan met de stelling dat marketing enkel draait om meer, meer en nog meer verkopen. ‘Mijn werk moet van betekenis zijn voor de samenleving. Anders hoeft het van mij niet. Wij kunnen onze kennis bijvoorbeeld ook inzetten om voedselverspilling tegen te gaan of om robots geschikt te maken voor ondersteunende taken in de zorg.’

Juist in de zorg ziet Van Doorn ondanks haar bedenkingen de meeste potentie voor robots. ‘Tot nu toe blijkt uit mijn onderzoek dat mensen niet meteen heel blij worden



van robots. Ik heb die bevindingen ook met zorgmedewerkers gedeeld. Dan zeg ik eerlijk: Kijk, ouderen vinden het best interessant, maar ze ervaren de inzet van robots niet heel positief. “Goed dat je het zegt,” krijg ik dan te horen, “maar we moeten hier toch mee verder. Anders krijgen we in de toekomst de bezetting niet rond.”

Oma

Van Doorn ervoer zo'n situatie van zeer nabij. 'Bij mijn oma vormden mijn moeder en tante het zorgsysteem. Ze bivakkeerden om de beurt bij haar. Dan is een technische oplossing misschien zo slecht nog niet.' Via collega Jochen Mierau en de Aletta Jacobs School of Public Health kwam ze in contact met een Duitse hoogleraar die in Oldenburg werkt aan een systeem van slimme luidsprekers en domotica dat dementerenden terug in bed stuurt als ze 's nachts om 2.00 uur opstaan

Jenny van Doorn

(Goch, Duitsland, 1975) behaalde in 1999 haar Ma bedrijfskunde aan de universiteit van Münster, waar zij in 2003 ook promoveerde. In 2004 werd zij onderzoeker aan de Faculteit Economie en Bedrijfskunde van de RUG, bij de sectie Marketing. In 2019 werd zij benoemd tot hoogleraar Dienstenmarketing. Op 3 maart jl. hield zij haar oratie 'En(i)g? Robots en kunstmatige intelligentie in de dienstverlening' in de aula van het Academiegebouw, waarbij huisrobot Meccanoid haar vergezelde.

en zich gaan aankleden. 'Met normale menselijke zorgverleners is zulk intensief toezicht al vrijwel onbetaalbaar. Ik zie het als mijn taak om te ontdekken hoe we robots

kunnen gebruiken zonder dat het te veel afdoet aan de zorgervaring van patiënten.'

Beter geen naam

Verskillende aanpassingen dempen de ongemakkelijke gevoelens die ontstaan in de interactie tussen robot en mens, ontdekte Van Doorn. Ze gaat bijvoorbeeld lijnrecht in tegen de tendens om robots te vermensen. 'Wij tonen aan dat je robots beter geen naam of echte stem kunt geven. Bovendien lijken we ons prettiger te voelen in situaties waarin een robot de dienstverlening verzorgt in samenwerking met een echt mens. Het is ook belangrijk om heel duidelijk te zeggen: deze robot hier naast me is een machine, hij is de assistent en ik heb de leiding. Dat is een heel tastbaar resultaat van ons onderzoek.'