

Robots? Die zijn al 600 jaar eng

Saskia Nijs

Onlangs hoorde ik een gesprek tussen mijn 12-jarige dochters en hun vriendinnen. Ze bleken robots en kunstmatige intelligentie maar eng te vinden. We hebben wel genoeg technologie, laat die nu maar stoppen. Op mijn opmerking dat als mijn generatie hetzelfde had gedacht over de mobiele telefoon, die er nu niet geweest zou zijn, antwoordden ze: ja, maar de mobiele telefoon is toch echt handig? Mijn dochters bevinden zich in goed gezelschap: ook Bill Gates en Elon Musk begrijpen niet waarom mensen zich geen zorgen maken over kunstmatige intelligentie. Volgens hen is het een van de grootste existentiële bedreigingen voor de mensheid.

In organisaties die innovatie hoog in het vaandel hebben staan, hoor ik steevast in de pauzes op congressen mensen over robots en 'artificial intelligence' zeggen dat het allemaal zo ver weg is dat bedrijven niet de noodzaak voelen om mee te veranderen. Hoe kan het dat we allen proberen te innoveren en nieuwe technologieën te ontdekken en dat we tegelijkertijd zo bang zijn voor de voortgang van technologie (of die ontkennen) en de invloed daarvan op ons dagelijks leven?

Volgens Calestous Juma, hoogleraar aan Harvard University en auteur van het boek *Innovation and Its Enemies: Why People Resist New Technologies*, moeten we voor een antwoord naar de geschiedenis kijken: hoe verliep de integratie van innovaties de afgelopen zeshonderd jaar? Van koffie in de middeleeuwen tot drones in onze tijd. De geschiedenis laat zien dat we vooral technologieën verwerpen als ze in plaats komen van iets anders in ons leven. Innovaties die voorzien in een behoefte, die we in ons leven kunnen inpassen en die ons helpen een doel te bereiken of een uitdaging aan te gaan, accepteren we daarentegen makkelijker.

Mensen zijn vooral tegen de opkomst van technologieën waarvan gedacht wordt dat maar een kleine groep profiteert van de voordelen, terwijl de risico's juist wijd verspreid zijn. Dat geldt bijvoorbeeld bij nieuwe technologie die grote bedrijven op de markt brengen. Of bij innovaties waar op de korte termijn veel risico's aan kleven en waarvan de voordelen pas op de lange termijn zichtbaar worden. Het werkt dan dus niet om te zeggen dat zo'n technologie goed is voor de volgende generatie.

De oplossing is vooral dat organisaties nieuwe technologieën los moeten zien van hun concurrentiepositie en vooral kijken waarom de bewuste nieuwe technologie iets kan toevoegen aan het leven van hun klanten. Is dit niet een verhelderende kijk op verandering en op onze weerstand tegen technologie?

Het is dan ook niet zo gek dat Google, Facebook, Amazon, IBM en Microsoft een nieuw samenwerkingsverband hebben opgezet rondom kunstmatige intelligentie. Het doel daarvan is ons burgers beter te laten begrijpen wat het



ILLUSTRATIE: JACOB STEAD VOOR HET FD

Robotica
Het werkt dus niet om aan te geven dat een nieuwe technologie goed is voor de volgende generatie

nut zou kunnen zijn van kunstmatige intelligentie en tegelijkertijd gezamenlijk standaarden af te spreken voor onderzoekers en ontwikkelaars. De bedrijven beconcurreren elkaar niet op het gebied van kunstmatige intelligentie, maar dragen er samen zorg voor de kaders voor de korte en lange termijn neer te zetten.

Misschien is het een idee om op basis van deze technologische ontwikkelingen ook direct met andere ogen te gaan kijken naar onze manier van bedrijfsvoering. Als iedereen wil innoveren en bedrijven het publiek willen laten zien wat technologie voor hen kan betekenen, dan moeten de concurrentiegedachte en 'alleen maar willen winnen', minder hardnekkig worden. Klant en maatschappij moeten dan op nummer

één komen te staan. Bedrijven moeten dan hun concurrent als partner zien, in plaats van als tegenstander. En innovatie als iets wat een aanvulling is op het bestaande portfolio van producten en diensten, en niet als iets wat de individuele concurrentie vergroot.

Innovatie tilt het hele speelveld naar een hoger niveau — dat moet de gezamenlijke boodschap zijn. Bedrijven moeten leren denken in termen van overvloed, in plaats van schaarste. Er is genoeg voor iedereen.

En mijn dochters en hun vriendinnen? Die blijven angstig voor robots en kunstmatige intelligentie. Totdat ze zelf ervaren hoe het hun leven kan verrijken. En dat gaat vast sneller dan ze nu zelf denken. Zo gaat het namelijk al zeshonderd jaar.

Het Team

Om beurten schrijven vier columnisten over nieuwe technologie en wat ondernemers, bestuurders en werknemers hiermee kunnen.

Saskia Nijs

Technologie is belangrijk in het leven en werk van Saskia Nijs, die onderzoek doet aan de VU en hoofd strategische planning en operaties is bij Philips. Als ervaringsdeskundige in het nieuwe werken is ze vooral betrokken bij projecten die mensen in de 21ste eeuw kennis, tijd en technologische hulp bieden om het beste uit zichzelf te halen. Nijs woont samen en heeft twee dochters.



David Langley

Internet-, innovatie- en strategieonderzoeker bij TNO en RUG

Jaap-Henk Hoepman

Computerwetenschap aan de Radboud Universiteit en wetenschappelijk directeur van het Privacy & Identity Lab.

Valerie Frissen

Ceo van het SIDN fonds en hoogleraar ICT en Sociale Verandering in Rotterdam.