

Serviceroboten är en social utmaning

Kajsa Ellegård

Linköping University Post Print



N.B.: When citing this work, cite the original article.

Original Publication:

Kajsa Ellegård, Serviceroboten är en social utmaning, 2015, *Dagens arbete*, 2015.

Copyright: The Author

<http://www.da.se/>

Postprint available at: Linköping University Electronic Press

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-113954>

Servicerobot – en social utmaning

När jag för första gången besökte Volvo Olofströmsverken 1980 fick jag se en film som visade en robot som stod i ett rum där det vimlade av finklädde människor på fest. Med graciösa rörelser serverade roboten drinkar från en bricka som den höll i änden av sin "arm". Det såg ut som om den ägnade sig åt att dansa balett och det var en fantastisk syn. Filmmakaren hade verkligen gjort ett jobb som övertygade om att robotar är rena, har god precision och kan uppföra sig i fina salonger, ja, kort sagt, man behöver inte frukta dem. Det var en riktig servicerobot!

Några år innan detta utspelade sig hade de första robotarna installerats i Volvos karosfabrik i Torslanda. De satte punktsvetsar, gjorde ett bra jobb på alla skift och kunde jobba för två. De blev inte trötta och skadade av sina enformiga och tunga rörelser – men de måste betjänas. En människa måste mata dem med materialet som skulle svetsas ihop, genom att lägga delarna på så kallade jigggar och medan roboten satte punktsvetsar betjänade samma människa en annan robot med material. De jobb som då fanns kring robotar vad med andra ord både enformigt och okvalificerat, även om det inte var lika tungt som att själv stå där med punktsvetsaggregatet. Människan hade blivit robotbetjänt. Tvärtom jämfört med den graciösa serviceroboten i filmen jag sett.

På 1970- och 1980-talen frodades också diskussionen om det goda arbetet och på metallklubben på Volvo fanns det de som brann för den frågan. Man kunde ju inte med bästa vilja i världen hävda att de första robotarna bidrog till ett bättre, värdigare och mer utvecklande arbetsinnehåll. Samtidigt såg karosfabrikens ledning en stor risk att inte kunna behålla och rekrytera ny arbetskraft till industrijobben och hade därför intresse av att göra något åt situationen. Fabriksledningen och fackligt aktiva arbetade tillsammans för att utveckla nya sätt att organisera arbetet, skapa mer utvecklande och mindre slitsamt arbetsinnehåll. Resultatet blev att operatörernas arbetsinnehåll blev större, de fick utbilda sig och lära sig fler olika typer av mer kvalificerade arbeten. Skötsel och underhåll av robotar, kvalitetsbedömning och arbetsplanering gjorde jobben betydligt bättre – men också betydligt färre.

Robotarna var nästan outtröttliga och visade i stort sett fullkomligt jämn kvalitet om de underhölls väl. Dock hände det att något gick fel och då gällde det att snabbt få stopp på produktionen. För lika fort som robotar kan producera till hög kvalitet när allt går som det ska, kan de också producera felaktiga produkter när något går fel. Det mesta av sådana haverier tillhörde robotteknikens barnsjukdomar.

Idag är robotar självklara i de flesta industrier, operatörerna har fått ökad kontroll över robotarna sedan de första stegen i den riktningen togs i Volvos karosfabrik.

Nu är trenden att robotar installeras inom servicesektorn. Arbeten med att bistå människor på olika sätt, bland annat i vård och omsorg, robotiseras. Industriprodukter bryr sig inte om ifall det är en människa eller en robot som hanterar dem. Men till skillnad från karosser märker människor stor skillnad på om hon blir hanterad av en maskin eller en människa. Istället för att skapa relationer mellan människor, mellan vårdad och vårdare, där grunden är omtänksamhet och empati och där människor bemöter varandra med respekt och kan läsa av hur den andre mår, skapas en socialt död relation till en robot som inte kan hantera människors oändliga olikhet både fysiskt och psykiskt och inte heller förmår tolka och förstå socialt komplexa situationer. Vi riskerar att skapa ett samhälle där möten mellan människor ersatts av möten mellan människa och robot där den servicebehövande, sjuka eller gamla människan, saknar förmåga och möjligheter att själv styra roboten.

Den vision som målas upp är att de anställda i vården kan ägna mer tid åt att sköta de mänskliga relationerna om robotar införs och till dels kan det säkert vara så. Men är det någon vinst med att

införa servicerobotar i vården om man både måste bekosta investeringar i robotar, anställa ny underhållspersonal och betala lön till den redan befintliga personalstyrkan? Någonstans glappar det i den ekvationen.

Möten mellan olika människor i olika situationer är grundläggande för att skapa och behålla tillit, förtroende och att våga lita på andra. Grunden för själva samhället är att vi alla lever och utvecklas genom att träffas, prata med varandra och göra saker tillsammans med andra. Det är viktigt att kunna mötas som anställd och arbetsledning, som vårdbehövande och vårdanställd, som lärare och elev, som kund och butiksanställd osv. Om arbetsplatser och serviceställen på ett oreflekterat sätt blir alltmer robotiserade, blir vardagen socialt fattigare. Vi träffar inte lika många människor med andra erfarenheter och bakgrunder än vi själva har. Vars och ens världsbild krymper. Risker är att en person som behöver omvårdnad och inte får möta mänsklig värme i sin vardag utan tas omhand av en servicerobot känner sig socialt nedvärderad – även om intentionen med serviceroboten är den bästa. Nog finns det ett visst behov hos de flesta att ha makt och möjlighet att själv bestämma i sin egen vardag – och nog har de flesta en önskan om att bemötas av människor i svåra situationer?

Många viktiga frågor söker svar. Servicerobotar ska sköta människor – men vad är värdigt och socialt önskvärt att robotisera inom servicesektorn? Vad händer med det sociala samspelet? Servicerobotar, likaväl som robotarna i karosfabriken, måste underhållas och skötas om. Att sköta robotar för att de ska fungera innebär nya och annorlunda arbeten inom servicesektorn – men vad händer med de befintliga servicejobben? Var finns de kreativa, socialt orienterade och samarbetsskickliga aktörer som svarar på dessa frågor i samhällets ”serviceroboteringsprocess”?

Jag tror att vi på större allvar måste diskutera de djupare sociala effekterna såväl i vårt arbets- och vardagsliv som i samhället i stort av den utveckling mot ett teknikstyrt arbetsliv, som inte minst utvecklingen av servicerobotar kan leda oss mot.

Kanske, om vi börjar nu och för diskussionen på arbetsplatser, hemma, i skolor och på vårdinrättningar och i politiska partier, fackföreningar och företagsledningar, kan vi finna goda, kreativa lösningar på hur servicerobotars positiva sida kan tillvaratas och samtidigt undvika sådana risker för eliminering av sociala situationer i arbets- och vardagsliv som luckrar upp vår tillit till varandra. Metallklubben och fabriksledning gjorde en pionjärinsats i den riktningen vid robotiseringen i Volvos karosfabrik i Torslanda på 1980-talet. Nu är det hög tid att föra den utvecklingen vidare, men inom servicesektorn. Lyckas vi med det kanske man vågar bli både gammal och sjuk!