

Robotten på jobcenteret

- en novelle fra 2030

Søren M. Borch

Eget forlag, 2020

Robert, Nyborg, 5. februar 2030

"Ding-dong." Den gammeldags dørklokkelyd kom fra høreknapperne inde i hans ører.

Thomas smed viskestykket og gik raskt fra køkkenet gennem entréen ud til hoveddøren. Rikke kom løbende efter ham inde fra sit arbejdsværelse, hvor hun havde siddet og syet karnevalskostumer til børnebørnene.

"Jeg har en pakke til Thomas Schmidt. Er det dig?" Udenfor stod en lille selvkørende pakkevogn, der talte et næsten helt naturligt dansk. Pakken var spændt fast oven på pakkevognen og var cirka en meter høj.

"Det må være robotten," sagde Rikke, idet hun først så på pakken og derefter på sin mand.

Thomas smilede og identificerede sig ved at se ind i pakkevognens kamera, så det kunne analysere hans ansigt og iris. Spændbåndet gik op af sig selv og forsvandt ind i vognen, og Thomas løftede forsigtigt pakken ned.

Lidt efter stod der en robot på stuegulvet. En kompakt krop i plast og metal på hjul og med noget, der lignede et hoved og to arme. I alt cirka halvt så høj som Thomas.

"Ok," sagde Thomas åndsfraværende, mens han uden held søgte i transportemballagen efter en manual. På robotten fandt han noget, der lignede en tænd-/sluk-knap, som han trykkede på.

Robotten rettede sig langsomt op og sagde med en søvnig stemme: "Det var dejligt at komme ud af dvalen. Tak."

Efter et kort øjeblik fortsatte den: "Jeg er kommet her, fordi ledelsen i eBike har besluttet at følge sin procedure med at tilbyde opsagte medarbejdere hjælp til at afklare deres fremtid. Thomas har taget imod tilbuddet og er fritstillet til at arbejde med mig om sin fremtid."

Thomas og Rikke kom sig hurtigt over forbløffelsen, sagde, hvad de hed, og talte så lidt i munden på hinanden.

"Stop," sagde robotten. "Jeg har styr på, hvem I er. Jeg er allerede loadet med information om jer. Thomas er 58 år og elektromekaniker. Rikke er 55 år og ergoterapeut. I er gift og har to piger, Sarah og Julie. De er flyttet hjemmefra. Sarah og hendes mand har en søn på fem år og en datter på tre år. Julie studerer og er single."

"Så skal du også have et navn. Skal vi ikke kalde ham Robert?" Det sidste var et spørgsmål til Thomas. Rikke fortsatte til robotten: "Hvorfor lyder din

stemme så gammeldags robotagtigt? Kan du ikke tale som et rigtigt menneske?"

Robert tog sig til hagen og så hende i øjnene. "Jeg har fået sat mine parametre, så jeg lever op til IsaBot-firmaets værdier. IsaBot er dem, der ejer mig og udlejer mig til eBike. Én af værdierne er, at klienten til enhver tid skal være 100% bevidst om, at jeg bare er en robot. Derfor har jeg en metallisk stemme, ingen kunstig ansigtshud og kun en spalte som mund. Jeg har heller ikke fysisk adskilte ben", sagde den og pegede ned på sit understel.

Robert og Rikke talte videre om vind og vejr. Thomas sad og så tomt ud i luften, mens han tænkte: "Mon ikke den snart fatter, at jeg ikke gider al den sniksnak. Selv om jeg dog må indrømme, at den er ganske god til det dér med at småsnakke. Den har nok allerede regnet alt ud om mig og mit liv ved at pumpe Rikke. Nå, men det er måske ok. Jeg har jo også lovet mig selv og firmaet ikke at dømme den ude før tidligst om tre dage." Thomas havde sagt til sin chef, at det var slemt nok, at han skulle fyres af produktionsrobotter, men at han ikke også ville have sit liv styret af robotter. Chefen havde svaret, at han nu troede, at Thomas ville synes bedre om IsaBots robot end om hende jobkonsulenten ned på jobcenteret.

Efter små fem minutter henvendte Robert sig direkte til Thomas. Men Rikke greb hele tiden ind ved at svare for Thomas, som hun ofte gjorde, når hun syntes, at han sad for længe og tænkte sig om. Thomas tog sig i at se Robert i ansigtet og løfte øjnene lidt opgivende, sådan lidt mand-til-mand-agtigt.

"Nå, men jeg er jo betalt af eBike for at hjælpe Thomas", indskød Robert og fortsatte, "og for at få det bedst mulige ud af den nye situation, nu da eBike har måttet lægge sin strategi om og reducere personalet. Thomas, skal vi løbe de første øvelser igennem?"

Thomas vågnede op: "Ja, lad os det." Han viste robotten ud gennem bryggerset, over flisegangen og ind i sin hule i udhuset. Han greb sig i at vinke robotten hen til én af de to taburetter i hulen. "Ak ja", tænkte han, "selv jeg begynder allerede at behandle det samlesæt af jernstænger og sensorer, som om det var et menneske. Jeg må passe på, at jeg ikke bliver helt manipuleret af den."

"Du har mig her i huset i én uge," indledte Robert. "Vi skal først afdække, hvad du er god til. Så skal du introduceres til vores træningsprogrammer og til dine kommende praktikophold i den virtuelle verden. Dermed er du klar til at stå mere på egne ben de næste tre måneder, hvor du ikke længere har mig i huset som fysisk robot i plast og metal. Men bare rolig, jeg er hos dig som bot på din skærm eller i dine almindelige XR-briller, hvor du kan se mig

livagtigt i 3D. Jeg vil i min botform sende dig på fire praktikophold à tre dage i det virtuelle rum, så du får afprøvet forskellige fremtider. Og parallelt skal du aflære flere af dine svagheder i vores virtuelle træningsrum. Efter alt dette vil du selv føle, hvilke karriereveje du skal vælge fremover.”

Thomas fornemmede, at det her var rigtigt for ham, og at han skulle satse på det. Han ville kunne lære rigtigt meget nyt.

Inde i ham lurede dog en frygt for at få disruptet sit liv. Var han ved at sælge sin sjæl til big-tech? Ville han blive en nyttig idiot i et spil, hvor gode viljer og robotter løb den menneskelige verden over ende hurtigere, end samfundet kunne nå at tilpasse sig?

#

Det lyste op på Roberts mave, og først nu opdagede Thomas, at robotens bryst og mave var en buet billedskærm. Robert tav, og på skærmen tonede en kvinde frem. Hun havde markant sort hår og røde læber, og Thomas genkendte hende straks. Det var chefen Isabella fra IsaBot. Flot kvinde. Og slet ikke dum. Hun havde overbevist Thomas' chef Morten og sågar Samarbejdsudvalget i eBike om, at hendes robotter kunne hjælpe dem med deres etikprofil ved at give deres afskedigede medarbejdere en god oplevelse og vejledning.

”Hej Thomas, tak for at tage så godt imod Robert. Jeg hedder Isabella Kronberg, og vi i IsaBot har lovet dig og din arbejdsplads eBike at hjælpe dig til en god overgang i denne fase af dit liv. Robert – som I jo har valgt at kalde vores robot – kan trække på rigtigt mange års erfaringer med, hvordan mennesker får mest muligt ud af at gå gennem kriser og store skift. Jeg følger med på sidelinjen. Du kan når som helst bestille en af vores coaches, hvis du synes, at Robert ikke svarer godt nok på dine spørgsmål.”

Robert himlede lidt med øjnene. Og Thomas greb sig i at smile umærkeligt. Robert kiggede ned på Isabella på sin robotmave og sagde: ”Thomas og jeg behøver vist ikke dig som førerhund. Thomas, kan vi give Isabella fri og så komme videre med det hele?”

”Ja, det er helt fint.” Thomas grinede. Isabella tonede ud.

Thomas spurgte: ”Var hun ægte på, eller var det bare en slags fake video, jeg så? Jeg mener, var det i virkeligheden dig, som bare tilpassede nogle videostumper af Isabella med de ord, som du syntes, hun skulle sige? Vær nu ærlig!”

"Når jeg arbejder for IsaBot, så benytter jeg ikke fake videoer," svarede Robert. "Hvis du ser noget, der stærkt ligner Isabella eller en af hendes coaches, så er det ægte. Enten en ægte video, som afspilles, eller en ægte online coach. I det sidste tilfælde vil der være en lille rød plet, der står og blinker, og i det første tilfælde vil der være et spil-/stop-ikon på skærmen."

Robert fortsatte: "Lige nu i dette øjeblik er der 23 kopier af IsaBots bot, som er på arbejde samtidig. Blandt andet den bot, som arbejder inde i mig. Så Isabella og hendes kolleger kan umuligt følge os alle hele tiden. Men de stoler på, at enten tilkalder klienten dem, altså for eksempel du, eller også gør botten det. Og hvis ikke, så er alt nok i orden."

"Men fortæl nu om dig selv," sagde Robert, idet den så direkte på Thomas. "Fortæl om, hvad du tænker, føler og drømmer om. Hvad gør dig glad?"

"Jamen, forstår du rent faktisk, hvad jeg siger?" spurgte Thomas.

"Jeg får næsten altid stykket et billede sammen, som klienten er ganske tilfreds med." Thomas lagde mærke til, at han nu opfattede robottens stemme som næsten menneskelig.

"Ok," sagde Thomas, "tjah, hvad gør egentlig mig glad? Jeg elsker at forstå alt omkring mig – alt som har noget med mekanik og elektronik at gøre, og også lidt med kunstig intelligens. ... Men hør nu lige, hvem er du? Er du en fysisk robot med arme og ben? Nej undskyld, det var tankeløst af mig, det med benene." Han smålo, og Robert spejlede ham med et 'hehe'. "Eller er du en chatbot, altså bare noget software med tilhørende data, som jeg kan kommunikere med gennem din mikrofon og højttaler? Har jeg virkelig brug for hele det skrummel af en metal- og plastik-hobbit, eller kunne jeg reelt nøjes med at kommunikere med dig gennem en gammeldags, smart skærm?"

Robert svarede: "Du kan faktisk nøjes med mig som en chatbot. Det centrale i mig er min kunstige intelligens, som er skabt af firmaet IsaBot til denne type coaching."

"Jamen, hvorfor så alt det halløj med fysiske arme og krop og så videre? Hvorfor ikke en virtuel Robert inde i en XR-brille, som viser dig i 3D? Det ville da give mindre ressourcospild." Thomas var endnu ikke tilfreds med svaret.

"Rigtigt." Robert fortsatte næsten irriterende roligt. "Reelt er den fysiske robot ikke andet end brugergrænseflade. Jeg ved, at IsaBot leverer mig i forskellige brugergrænseflader. Jeg har optrådt i robot-form, i en gammeldags smartphone-app, i en 3D-brille-løsning og i en 3D-volumetrisk løsning, hvor man kan se mig ude i rummet uden briller. Men de tilbyder

mig ikke i en meget naturtro, humanoid robot-form, fordi det vil stride mod deres ønske om etik. Etik kræver for dem transparens, så klienten ved, at han taler med en robot og ikke med et menneske."

Thomas spurgte, om det ikke var unødigt dyrt med en fysisk robot. "Den er relativt billig," svarede Robert. "IsaBot bruger en standardrobot. Computerdelen, hænderne, og alle sensorerne samt aktuatorerne er standardkomponenter på markedet. Der er mange kunder og anvendelser af robotten, og det er derfor let at finde freelance-eksperter, hvis der er noget i vejen med den. Jeg ved ikke, hvorfor de bruger den i dit tilfælde."

Robert holdt en pause, men fortsatte så: "Er du nu klar til at fortælle mig, hvad du tænker, føler og drømmer om?" Thomas svarede, så godt han kunne, og robotten sikrede sig løbende, at den havde kategoriseret hans udsagn rigtigt ved at gentage dem med sine egne ord og begreber og så få Thomas' accept eller ej. De fortsatte resten af eftermiddagen, indtil Rikke kaldte Thomas ind til aftenmaden.

Personprofilen, 6. februar

Efter morgenmaden næste dag gik Thomas og Robert atter i gang med arbejdet. De sad nærmest og hyggede sig ude i Thomas' hule.

Robert småsnakkede, men reelt bestod denne småsnakken bare af, at den spejlede, hvad Thomas sagde. Den gentog blot, hvad Thomas havde sagt, med lidt andre ord. Og så med lidt supplerende mund- og øjenbevægelser som kropssprog, der signalerede interesse og anerkendelse.

Når der var en pause i Thomas' tale, kom Robert med små historier om, hvordan andre mennesker havde følt og tænkt i tilsvarende situationer. Thomas kunne godt mærke, at det fungerede som små, venlige puf til ham. Det var bare for vildt, som den lagde spor ud for ham. Det var vist det, man kaldte at nudge et menneske.

Han tænkte ved sig selv, at han måtte til at passe på. Det var jo bare en robot. Og nu sad han her og hyggesnakkede og lod sig nudge derudad.

"Jeg fik at vide efter mødet i Samarbejdsudvalget, at du ville aflure min personprofil og så bruge den til at give mig nogle anbefalinger om, hvad jeg skal gøre."

"Rigtigt. Er du klar til, at vi tager hul på det nu?" Robert smilede roligt og imødekommende.

"Ja."

"Ok! Så lad os lige varme op med et par testspørgsmål. Fortrækker du 'A. Gulerødder' eller 'B. Æbler'?"

Thomas sad lidt og tænkte over spørgsmålet, og sagde så, at det vidste han ikke. Det kom an på humøret og sådan på den konkrete situation.

"Hehe." Robert klukkede lidt. "Alle spørgsmålene har dette problem i sig, at det kommer an på ... Du skal svare spontant, altså uden at tænke længe. Du synes sikkert, at det ikke virker troværdigt. Men mange års forskning og praktisk brug har vist, at det for det meste ender godt på den måde."

Robert fortsatte. "Vi tager et testspørgsmål mere. Vil du helst holde ferie i 'A. Spanien' eller 'B. Italien'?"

"Det kommer da også an ... Ok ... 'B. Italien'."

"Jeg går nu i gang med de rigtige spørgsmål. Er det i orden med dig?"

"Ja, kør!"

"Er du som regel 'A. God til at få kontakt med andre?' eller 'B. Temmelig stille og reserveret?'"

"Hmmm ... tjah ... mest B."

"Jeg har noteret et B. Næste spørgsmål. Lader du oftest 'A. Dit hjerte styre dit hoved?' eller 'B. Dit hoved styre dit hjerte?'"

"Øhhh ... B."

"Jeg har noteret et B. Vi fortsætter, og du skal sige til, hvis du vil have en pause."

De fortsatte koncentrerede. Ingen af dem trængte tilsyneladende til pause.

"Vi er nu nået til det sidste spørgsmål. Det er nummer 94. Hvilket af følgende to ord tiltaler dig mest. 'A. Hurtig?' eller 'B. Omhyggelig?'"

"A."

"Jeg må rose dig for din koncentration og energi. Du kan holde en pause. Jeg vil udlede din personprofil ved at sammenligne dine svar med vores tusinder af meget detaljerede profiler."

"Fint. Så går jeg ind og tager lidt frokost med Rikke. Er det bare fjong med dig?"

"Jeg forstod, at du vil spise frokost med Rikke," svarede Robert, "men kan du gentage resten med andre ord?"

"Ok, du er ikke så god til gammeldags slang. Det skal jeg prøve at huske."

"Var det, hvad du sagde?"

Thomas løftede hoved og sugede luft ind. "Det med fjong går på, om det er i orden med dig, at jeg nu går til frokost."

#

Robert fandt selv frem til ladestanderen, da de kom ind i huset. Thomas slukkede på Roberts tænd-/sluk-knap, og robottens hoved sænkede sig til en hængende stilling.

"Han skal ikke høre, hvad vi snakker om. Det bord ser dejligt ud," sagde Thomas til Rikke, der havde hørt dem komme ind ad døren og var i gang med at sætte frokosten frem. Hun var helt tydeligt nysgerrig. "Hvad sagde han så? Hvad skal du gøre? Opførte du dig ordentligt?"

"Ja ja ja, og han er faktisk ganske fornuftig." Thomas fortalte, hvad de havde haft gang i ude i udhuset. Rikke spurgte ind til alle detaljer, og det blev en lang frokost.

"Nå, men nu vækker jeg ham. Jeg kan lige så godt komme videre i processen." Thomas gik over og trykkede på robottens tænd-/sluk-knap. Hovedet hævede sig, og øjnene blev levende. Den spurgte, om han var klar til at arbejde mere.

"Jeg vil altså super gerne høre med. Kan I ikke blive her i køkkenet? Jeg skal nok være musestille." Rikke så meget ivrig ud.

Robert lagde hovedet lidt på skrå og så på Thomas. Thomas så ikke ud til at ville protestere, så Robert sagde prøvende: "Normalt er første feedback på tomandshånd. Hvad synes du, Thomas?"

"Sig nu ja, Robert, altså. Thomas tager sig alligevel ikke af, hvad jeg mener."

"Hun har måske ret. Og hun skal jo alligevel høre resultatet på et tidspunkt. Men jeg tror nu ikke på, at du kan holde din mund, Rikke!"

"Jo, jeg kan!" Rikke så triumferende og appellerende over på Robert.

"Jamen, så går vi i gang." Robert holdt en kort pause. "Enhver profil eller persontype har sine fordele og ulemper. Ingen profil er rigtig eller forkert. Systemet indeholder dåsetekster i form af færdige beskrivelser af personer med specifikke profiler. Jeg vil lige teste, at jeg ikke har ramt helt forkert. Så hvor godt synes du, Thomas, at det passer, hvis systemet fyrer en dåsetekst af om, at følgende personlighedstræk ofte kendetegner din profiltype: 'Nærværende og ansvarlige. Er almindeligvis ægte optaget af, hvad andre tænker og ønsker, og prøver at tage hensyn til andre menneskers følelser. Kan fremlægge forslag eller lede en gruppediskussion med lethed og takt.

Selskabelige, populære, forstående. Åbne for ros og ris. Kan lide at støtte andre og hjælpe dem til at udnytte deres muligheder.”

Rikke rynkede på næsen; men hun klemte læberne hårdt sammen.

Thomas kiggede hurtigt på hende med et lille ironisk smil, men koncentrerede sig så om robotten. ”Hmmm, altså, Robert, du er røget helt ud ad en tangent. Det er både Rikke og jeg vist enige om. Jeg prøver at være empatisk og alt det der; men det er nu nok alligevel ikke min stærke side.” Han trak lidt opgivende på skuldrene.

”Hehe”, klukkede Robert. ”Lad os prøve en anden stump dåsetekst. Lad os prøve denne her persontype: ’Kølige tilskuere – stille, reservede; iagttager og analyserer livet med objektiv nysgerrighed og uventede glimt af original humor. Sædvanligvis interesserede i årsag og virkning, i hvordan og hvorfor mekanik virker og i at organisere facts ved brug af logiske principper. Udmærker sig ved at gå til kernen af praktiske problemer og finde en løsning.”

”Det er da lige dig! Ups!” Rikke så skyldbetonet over på Robert, som undtagelsesvis havde klemt øjnene lidt sammen. ”Jeg skal nok holde mund. Undskyld!”

”Hmmm, den profil var ikke værst. Kan vi prøve én til?” Thomas så nu atter interesseret ud.

Robert prøvede en profil mere, fik Thomas’ positive reaktion og opsummerede så.

”Vi har været heldige. Dine svar på de 94 spørgsmål pegede netop på et sted mellem disse to profiler, med hovedvægten på den, som kaldes ISTP. Den næsten lige så gode kaldes INTJ.”

”Vi har brugt et profilsystem, som hedder Myers–Briggs Type Indicator, forkortet MBTI,” fortsatte Robert. ”Det fortæller ikke noget om intelligens eller praktiske færdigheder. Men det er godt til at afdække en persons præferencer og til at hjælpe med karriereudvikling.”

Efter en kort pause fortsatte Robert. ”Nu vil jeg gerne hvile mig indtil i morgen. Er du frisk på at fortsætte i morgen tidlig?”

”Det kan vi godt sige. Men kan du – din bot og dit MBTI-system dér – ikke komme med en forkert profil på mig?”

”Det kan du ikke være bekendt, Thomas. Du kan da høre, at Robert har helt styr på tingene.” Rikke kiggede irettesættende på sin mand.

”Thomas’ tanke er klog,” sagde Robert uanfægtet. ”Der er livssituationer, som typisk kan presse klienten til at svare mere eller mindre skævt på de 94

spørgsmål. Jeg observerer, at du ikke er for stærkt påvirket af din situation, og altså, at vi kan bruge systemet ..."

Robert brød af og trillede hen til opladeren. Så aktiverede den tilsyneladende selv sin tænd-/sluk-knap og gik i standby-mode med hængende hoved.

Rikke smilede. "Jamen, så har vi jo fri!"

Smalltalk, 7. februar

Rikke og Thomas sad næste dag i køkkenet og spiste morgenmad.

"Sshhh, han står nok og lytter, uden at vi ved det. Han kunne selv sætte sig på standby. Så kan han vel også gå i halv-standby. Skal vi kalde på ham og se, om han vågner?" Rikke kiggede snedigt hen over morgenbordet på Thomas. Thomas nikkede langsomt.

Hun talte højt ud i rummet. "Robert! Thomas er klar. Vi vil gerne fortsætte her ved bordet i køkkenet!"

De kiggede begge spændt på robotten; men der skete ikke noget. Thomas rejste sig og gik hen og trykkede på tænd-/sluk-knappen.

Robert løftede hovedet og trillede hen mod dem. "Godmorgen. Er du klar Thomas?"

"Ja, hvis det er fjong med dig?"

"Øh, mener du, at jeg skal blive her, mens at du går til frokost med Rikke?" Robert spurgte lidt søgende.

"Nej for helvede, jeg havde glemt, at du ikke er så god til slang. Nu skal jeg ..." Resten af Thomas' sætning blev overdøvet af, at Rikke talte ind over. "Han ville sige, at Ja, vi er klar."

"Jeg har svært ved at forstå, hvad I siger, når I taler samtidigt og tilsyneladende kommer med modsatte meninger. Thomas, kan du sige, om du er klar til at fortsætte med MBTI-analysen?"

Thomas så over på Rikke, rynkede brynene og holdt pegefingern op foran læberne. "Ja, jeg er klar. Eller rettere, vi er klar. Vi har aftalt, at Rikke kan lytte med. Og at hun nok skal lade være med at afbryde. Hmmm. Er det ok?"

Robert nikkede stille med hovedet.

"Hvorfor havde du ikke de her problemer med at forstå os i går?" spurgte Thomas.

"Jeg havde flere gange problemer i går, især i starten. Men min kunstige intelligens mente, at vi bare var i gang med småsnak. Derfor skulle jeg negligere sætninger, som det tilsyneladende ikke var så vigtigt at få helt præcist på plads. Det demotiverer ofte klienten, hvis han straks fra starten opfatter chatbotten som en irriterende mor eller lærer, der hele tiden irettesætter."

"Tænk! Kan du virkelig holde styr på flere niveauer i samtalen, sådan i realtid?"

Anbefalinger

"Du sagde, at MBTI-systemet har tekster om, hvad jeg skal gøre eller satse på."

Robert svarede indirekte ved at citere: "En typisk ISTP'er 'bevarer roen i krisesituationer og reagerer hurtigt, når noget er ved at gå galt. Han eller hun foretrækker minimal overvågning og at ikke være begrænset af regler. Og ... bruger sine tænkeevne til at søge grundlæggende principper bag information ... men hvis han ikke kan bedømme en situation korrekt, får han ikke udrettet noget af væsentlig betydning.' Måske blandt andet fordi han 'kaster sig ud i mange nye problemer, der skal løses.'"

"Jo, det kan jeg godt genkende fra mig selv. Og hvad skal jeg så gøre?"

"Når du tænker på et job eller på et andet livsprojekt, så læs de to sider her." Robert tændte for skærmen på maven og viste to tekstsider under overskriften ISTP. "Du finder også et lille afsnit med faldgruber for netop ISTP'ere: 'Kan holde vigtige ting for sig selv. Kan springe til noget andet, førend de ser frugten af deres arbejde. Kan virke ubeslutsomme og planløse.'"

Rikke så sigende på Thomas. Og henvendt til Robert sagde hun: "Og skal jeg så bare leve med det. Kan man ikke gøre noget ved det?"

Robert fortsatte uanfægtet. "Systemet har også forslag til udvikling af en ISTP-person. 'Skal måske åbne sig og dele bekymringer og oplysninger med andre. Skal måske udvikle udholdenhed. ...'"

Rikke holdt sig denne gang og nikkede med sammenknebne læber.

Efter en hurtig frokost vækkede Thomas robotten igen og spurgte, hvad der nu var på programmet. Den svarede, at de skulle måle hans

intelligenskvotient, vedholdenhedskvotient og hans tendens til diabetes, autisme og stress.

Rikke flyttede over til sofabordet og gav sig til at strikke.

Efter et par timer sagde Thomas: "Jeg synes nu ikke, at jeg har fået en klar besked om, hvad jeg skal gøre fremover i mit liv. Var det her så bare det?"

"Hehe" kluklo Robert. "Vi har erfaring for, at du nu er dér, hvor du skal tænke over tingene."

Thomas kiggede tvivlende på robotten, men nikkede så langsomt.

"Jeg har også et spørgsmål," indskød Rikke, idet hun kom tilbage til spisebordet. "Kan vi bruge dig, Robert, som parterapeut? Du er god til at sige lige netop det, som jeg altid siger til Thomas. Ja, altså, vi har det godt sammen. Det er ikke det. Vi er ikke i krise. Men man kan jo altid blive ligesom lidt bedre, ikke?"

Robert så på Thomas. "Hvad tænker du, Thomas?"

Thomas slog halvt imødekommende ud med armene og sagde: "Jeg har efterhånden ganske god tillid til dine systemer. Men er parterapi ikke noget helt andet?"

"Jo, det er noget andet. Systemet er ikke certificeret til parterapi. Jeg kan nok snyde mig til at lave en personprofil på dig, Rikke. Så kan I faktisk bruge den funktion i systemet, som oplister gængse fordele og ulemper ved at sætte to personer med netop jeres profiler sammen som kolleger, eller som leder og medarbejder. Men nu skal Thomas have fred til at reflektere over alt det, som vi har talt om. Ekstraydelsen med parterapi må vente til på søndag."

Robert trillede hen til opladerstanderen og faldt til ro med hovedet hængende.

Thomas og Rikke reflekterer

"Hold da op, hvor er han meget bedre end den menneskecoach, jeg havde efter vores udviklingsseminar på aktivitetscenteret." Rikke drejede hovedet lidt fra side til side. "Robert tager sig jo tid til at høre på, hvad jeg siger. Og ikke kun på, hvad du siger, Thomas. Og han kan huske vores børn."

"Ja, og vi har ham til rådighed en hel uge. Vi kan endda slukke for ham, når vi vil," smilede Thomas. "Nej, men du har ret, man kan tale helt fornuftigt med ham – og få ordentlige forklaringer. Altså, når man ikke lige siger fjong og taler i munden på hinanden."

"Nå, men jeg har åbnet noget rødvin og nogle rodchips." Rikke pegede over mod sofabordet.

"Mmmm, det er lige, hvad jeg har lyst til. Og jeg har lyst til at fortælle dig om nogle af de tanker, som jeg har siddet og gjort mig.

"Det er jeg med på," sagde Rikke, mens hun skænkede til dem begge. Hun satte sig i sofaen, klar til at lytte.

"Robert har forklaret, at min profil lægger op til, at jeg skal lave noget med projekter, teknik, nye ting hele tiden, og ... ja ... hmmm. Og jeg er ved at blive enig med ham. Hvad synes du?"

"Vi spørger ham da bare. Det undrer mig i øvrigt, at han ikke allerede har fortalt dig, hvad du skal gøre. Apropos ham, hvorfor skal han hele tiden hvile sig og lade op. Jeg troede da netop, at en robot kan klare en masse."

"Det har jeg også tænkt lidt over. Og jeg er kommet til den konklusion, at det bare er noget, han har lært at sige for at få mig – og os to – til at tænke lidt videre selv."

Rikke drak en lille slurk af rødvinen og sagde: "Han er 100% robot; men det er alligevel, som om han har en personlighed. Hvilken profil tror du, han har? Hehe, som han selv plejer at sige."

"Sjovt, at du spørger. Men jeg er begyndt at tro, at han er mere avanceret end som så. Han regner hurtigt ud, hvilken type jeg eller en anden klient er. Og så vælger han til sig selv én af de profiler, som systemet siger, at hans klient godt kan lide at samarbejde med og har tillid til. Gad vide, om han så også siger hehe, når han tager en af de andre roller på sig."

De talte videre hele aftenen. Også mens de lavede og spiste aftensmaden. Thomas talte meget om jobs med nytænkende produktudvikling. Rikke blev helt varm på, at han skulle kaste sig ud i det dér med iværksætteri. Men Thomas indvendte, at han, i hvert fald ifølge sin profil, ikke var særligt vedholdende, og at det vist var alfa og omega for iværksættere.

Hen på aftenen tog de hinanden i hånden og gik i seng.

Empati, 8. februar

"Du har da et æggehoved," sagde Robert til Rikke kort efter, at den var trillet hen til dem ved morgenbordet.

"Øhhh?" Rikke lagde hovedet lidt på skrå. "Hvad mener du?"

”Det ved jeg ikke. Jeg begyndte morgenen med mit small-talk-modul. Det virker åbenbart ikke optimalt. Jeg har fået besked på at træne IsaBots small-talk-modul med jer. I går virkede det for det meste godt. Tanken er, at modulet skal få botten til at virke kreativ, intuitiv og spontan. Altså mere menneskelig.”

Den så sig omkring på bordet. ”Jeg har sikkert set det blødkogte æg og så stykket en sætning sammen med brokker fra arkivet. Skal jeg slå modulet fra, eller er det ok, hvis jeg lader det køre?”

Rikke og Thomas sagde i munden på hinanden, at han skulle fortsætte med at small-talke indimellem. At det såmænd var meget sjovt.

Thomas tog ordet. ”Hvordan kan du stige lige ud af kassen og straks vide, hvordan du skal behandle netop mig?”

”Jeg satte mig på forhånd ind i, hvordan du var,” svarede Robert. ”Jeg læste, hvad du eller dine venner havde sagt på de sociale medier. Jeg tjekkede offentligt tilgængelige medier om dig, din kone, dine børn, dit hus og din arbejdsplads. I tekst, billeder og videoer. Jeg fandt flere CV’er. Det tænkte du ikke på, da du gav din tilladelse til vores proces, hehe? Under vores samvær har jeg analyseret dit kropssprog og dine verbale reaktioner, og jeg har jo også målingerne af din MBTI, IQ, vedholdenhed og sundhed. Alt i alt har jeg et ganske godt billede af dig.”

”Det er vildt, ja. Det hele er vist meget større, end jeg havde forestillet mig. Alt det kan en almindelig coach jo ikke holde styr på og tage hensyn til. Det må være det nærmeste, man kan komme til den fuldkomne empati. Du har jo totalt levet dig ind i mine følelser og behov.” De blev alle tre stille.

Lidt efter pegede Rikke med fingeren direkte på Robert. ”Men når du nu er så klog, hvorfor siger du så ikke bare med det samme til Thomas, hvad han skal gøre? Hvorfor al den snak? Hvilken virksomhed skal han søge job i?”

”Jeg er ikke programmeret til at finde jobs. Jeg hjælper med at få styr på Thomas’ præferencer og kompetencer.” Robert vendte sig nu mod Thomas. ”Vi skal også sætte ord på dine faglige ekspertiser, fx matematik, svejsning, programmering og meget mere. Hvis du derefter ønsker det, så kan jeg give alle dine data videre på en standardiseret form til job-firmaet, som IsaBot samarbejder med. Og så kan de hjælpe dig derfra med deres jobbot.”

”Hmmm” mumlede Thomas, ”men skal jeg overhovedet satse på et almindeligt job? Måske skulle jeg hellere gå direkte på pension eller kaste mig ud i iværksætteri?”

”Hvad tænker du selv,” spurgte Robert.

"Både Rikke og jeg er begyndt at hælde mod, at jeg skal gå ind i noget med projektaktiviteter. Men samtidig er jeg jo tilsyneladende ikke så vedholdende. ... Hov, det var jo dig, der skulle komme med noget. Og så spiller du den bare tilbage til mig."

Robert forklarede, at ethvert alternativ havde fordele og ulemper. Der fandtes altså ikke en entydigt, optimal løsning, som systemet kunne udpege til Thomas. Thomas måtte selv reflektere og selv finde sin vej frem i sin karriere ved hjælp af de oplevelser og forslag, som systemet gav ham.

"Det lyder meget kompliceret," skød Rikke ind, "men det fik mig lige til at tænke på noget andet. Jeg har tit foreslået Thomas et eller andet, og så har han bare reageret som en teenager med at stejle og bestemt ikke ville det, jeg foreslog."

"Hehe, sådan er de fleste mennesker. Og derfor har jeg netop en indbygget regel om at undgå klare anbefalinger." Robert blinkede lidt mekanisk til Rikke. "Også derfor er min stil 'hjælp til selvhjælp'."

Thomas fnyste lidt fornærmet; men han kunne dog ikke lade være med at smile en anelse.

"Du er god til at få ting gjort, her og nu, og på trods af bureaukratiske regler," sagde Robert til Thomas. "Men du er svagere til at holde fast i en strategi og tage langsigtede beslutninger. Så du skal finde chefer eller kolleger, der er gode til det, og så acceptere, at de gør det."

Praktik-demo

"Hmmm, hvordan kommer vi nu videre," ville Thomas vide efter en middagspause. Han talte til Robert.

Robert kiggede opmærksomt på Thomas. "Du skal i praktik flere dage. På fire forskellige arbejdspladser."

"Er det nu også nødvendigt? Virksomhederne vil da ikke synes om at få mig på besøg. De har jo sikkert allerede haft mange af jeres andre klienter i praktik."

"Hehe. Det er kun virtuelt. Så du og mange andre af vores klienter kan være på samme arbejdsplads samtidigt. Ingen vil bemærke noget som helst."

"Nå ja, det er klart. Det er selvfølgelig sådan, I gør det."

Robert fortsatte: "Du spurgte også, om det nu er nødvendigt? Jeg anbefaler det. Du står foran et stort skift i dit liv. Du er åben for det. Og du vil ikke blive glad for en utilfredsstillende og uargumenteret løsning. Jeg har valgt

fire praktikpladser. Du vil opleve en række veldefinerede forhold, som du skal reagere på. Der vil være nogle ledere med hver deres karakteristiske adfærd. Du vil reagere på dem. Og både du og systemet vil observere, hvordan du reagerer."

"Ja, men .., og hvad kommer der så ud af det?"

Robert fortsatte næsten uanfægtet. "Du kommer i den virtuelle verden til at tage en række beslutninger. På basis af dem kan systemet regne baglæns og afdække din indre beslutningsmodel. Jeg kan derefter rådgive dig, fordi jeg med denne model kan forhåndsvurdere dine alternative valgmuligheder i den reale verden. Og du vil føle dig på mere sikker grund."

"Jamen, det er jo bare en leg. Det behøver jo slet ikke passe med virkeligheden."

Robert så et øjeblik på ham. "Du har i princippet ret. Men i praksis viser vores erfaringer, at de virtuelle praktikophold opleves meget realistiske."

Thomas holdt fast. "Men det er jo slet ikke sikkert, at jeg vil have et sådant almindeligt job. Måske vil jeg noget helt andet i mine sidste arbejdsår."

"Jeg kan afsløre lidt om praktikpladserne. Der er én, hvor du går på pension med diverse valgmuligheder. Der er én, hvor du kommer ind i en iværksættergruppe. Der er én, hvor du bliver ansat i en udviklingsafdeling. Der er én, hvor du skal stå for reparationer af mere komplicerede, elektromekaniske installationer."

"OK, jeg er klar. Hvordan kommer jeg ind på en praktikplads?"

Robert forklarede: "Vi begynder med en praktik-demo, hvor du i løbet af eftermiddagen lærer at begå dig i den virtuelle praktikverden ved at opleve en meget simpel praktikvirksomhed, der fungerer som et computerspil. Du skal bruge dine sædvanlige XR-briller."

Rikke trak sig tilbage til sit eget arbejdsrum.

Så snart Thomas var logget ind i praktikvirksomheden, så han ikke mere til Robert. Spilsystemet tog over og lod ham gå fra sted til sted og møde en række personer. Thomas var imponeret over, at det var så dybt professionelt lavet. Da han sidst på eftermiddagen sagde farvel til praktikvejlederen i virksomheden, havde han haft en øjenåbner af en oplevelse med at håndtere borgere på et skattekontor.

Thomas tog brillerne af og hentede en øl fra køleskabet. Han kaldte på Robert. "Hvordan kan du få det til at virke så godt?"

"Det er ikke mig, der styrer praktikspillet," begyndte Robert og fortsatte: "IsaBot køber ydelsen hos firmaet ProfSpil, som bygger på et amerikansk

koncept, hvor gamers kan besøge alskens verdener, herunder realistisk udformede virksomheder. ProfSpil tilbyder så et antal virksomhedscases i Danmark, hvor de har indlagt en engelsk-dansk oversættelgoritme og justeret på personernes parametrene, så de bliver mere danske i deres udseende og kropssprog. Firmaets medarbejdere og botter er meget erfarne, og de tilpasser for eksempel personprofilen på hver avatar, det vil sige hver virtuelle aktør i spillet, til det, som klienten har behov for at blive udsat for. Er du med?"

Thomas nikkede tænkstomt, og Robert fortsatte. "På tirsdag starter dit første tredages praktikophold. Jeg håber, at du kan låne jeres datter Sarahs lejlighed om dagen, så du kan koncentrere dig fuldt ud. Så oplever du det som at tage rigtigt på arbejde og ikke bare som at være hjemme?" Thomas nikkede igen.

"I aften skal du gennemgå en XR-træning. Det er et kursus, som er beriget med eXtended Reality og anden avanceret læringsteknologi. Du kan glæde dig."

Virtuel træning, 9. februar

I går aftes havde han givet ganske meget los under træningsøvelserne. Han havde spontant hilst på fremmede mennesker, som han traf til en virtuel reception. Han havde genspillet mange af sammentræffene, indtil han følte, at han klarede det perfekt.

Han kunne tilsyneladende godt være social og spontan, når det skulle være. Ok, han var jo nok stadig både analytisk og introvert. Han tænkte sig jo om, inden han talte. Modsat Rikke, der var social og snakkede, før hun analyserede, og så efterhånden følte, hvordan tingene hang sammen. Han ville nu ikke selv helt droppe det med at tænke tingene igennem, før han spillede ud. Men det havde været spændende, da han pludselig blev overfaldet af en influencer på de sociale medier, som mentalt klædte ham af ved den virtuelle small-talk. Det havde taget ham flere genspilninger at håndtere den gut, inklusiv hjælp fra den indbyggede adfærdscoach.

Han kunne se, at der på træningsplatformen var et stort udvalg af træningsprogrammer. Mange af modulerne var i ren Virtuel Realitet uden reel forbindelse til hans krop eller til det rum, som han stod i. Nogle skulle tjene til at aflære fobier som for eksempel at slippe af med overdreven angst for slanger.

Men andre var i Extended Reality, hvor XR-brillerne lod de virtuelle elementer flyde ind i hans fysiske virkelighed, og hvor han skulle have en

haptic-dragt på, som ved hjælp af indbyggede luftpuder og elektriske impulser kunne give ham en autentisk oplevelse af tryk på huden, smerte, kulde eller varme og en realistisk evne til at gå ind og selv påvirke ting og sager i såvel det virtuelle rum som det virkelige rum.

Dagen gik hurtigt med flere XR-kurser, hvor han brugte sin egen af de to haptic-dragter, som han og Rikke normalt brugte, når de spillede sammen.

Om aftenen redegjorde Robert for det videre forløb. "I morgen søndag står den på parterapi – specielt designet til jer to. Mandag samler vi op på, hvad Thomas har lært, og udvider med nogle flere ting. Tirsdag formiddag bliver jeg afhentet her hos jer, og så tager Thomas fat på sin første tredages praktik. Derefter har du – eller begge to – IsaBots assistance i yderligere tre måneder, inklusiv mig uden krop som virtuel bot på skærmen eller i brillerne.

Jobcenteret, 29. marts

Cecilie havde været teamleder i Nyborgs Jobcenter siden 2028. Efter uddannelsen til Master of Public Governance var dette netop hendes ønskejob. Hun håbede, at Isabella kunne give dem en god aftale, så de kunne komme i gang med robotten uden at skulle igennem den helt store proces i kommunen. De skyldte sig selv og deres borgere at prøve det.

"Isabella Kronberg fra IsaBot er på vej op til jer," lød det fra samtaleanlægget. Og ganske rigtigt. Hun havde nok ikke været svær at identificere for overvågningsanlægget. Sort, kort hår, stærkt røde læber og skinnende blå øjne.

"Jeg kan helt sikkert glæde jer med, at Thomas, siden vi sås sidst, har gennemløbet en rivende personlig udvikling. Og i forgårs snakkede han med en opstartsvirksomhed. Ikke virtuelt, men i real life."

"Der er ikke megen udenomssnak med hende Isabella," tænkte Cecilie og sagde: "Det har været spændende og inspirerende for os at have Thomas som borger – det kalder vi vores klienter – samtidigt med, at han parallelt var klient hos jer. Vi vil nu faktisk gerne teste robotten i vores egen kontekst. Men vi er fanget i en catch-22-situation. Ledelsen vil næppe bevilge pengene, førend vi har et 'proof of concept'. Og det kan vi ikke skaffe, førend vi har overbevisende resultater med jeres robot."

"Sådan er det jo." Isabella nikkede og fortsatte: "Jeg kan tilbyde jer botten gratis i tre måneder. Det vil sige en virtuel robot, men ikke en fysisk robot. I må altså arbejde med botten på en skærm eller med et par XR-briller, fx dem

som I bruger til spil. Men I må betale for grundtræning af de jobkonsulenter, som skal hjælpe borgerne med botten."

Cecilie så taknemmelig ud og overvejede, om hun kunne presse citronen lidt mere. Men hun sagde: "Top. Jeg finder en post med luft i langt nede i budgettet."

Det blev et kort møde. Bagefter stod Cecilie lidt alene og spekulerede. Pludselig slog en tanke ned i hende som et lyn. "Politikerne ender med at slagte alle mennesker i min afdeling. Nej, det må ikke ske. Centret skal ikke bare gå fra at have meget få, varme hænder til kun at have kolde hænder." Hun blev svedig og kunne mærke sin puls helt oppe i halsen. "Nej. Vi skal give et mega kvalitetsløft til vores borgere. De skal ikke bare spises af med korte møder, kontrol og bureaukrati. Jobkonsulenterne i dag har alt for kort tid til at sætte sig ind i hver enkelt borgers personlighed, kompetencer og muligheder."

Ideerne vældede frem. "Hver borger skal være pilot i sit eget liv, så han eller hun brænder for at bruge timer, dage, uger eller måneder på at udvikle sit liv. Botterne kan her virkelig hjælpe os – de har tid til at inddrage alle detaljer. Vi skal bare lige bevise det!"

Men igen blev hun urolig. "Hvis jeg ikke lynhurtigt får nogle overbevisende cases, så bliver jeg overfaldet med, at 'borgere skal hjælpes af varme hænder, ikke af kolde maskiner', og at 'de skæve eksistenser vil blive tabt på gulvet'. ... Og måske virker robot-metoden kun med profiler som Thomas'? Var jeg alligevel for hurtig her?"

Allerede en uge efter var to jobkonsulenter dog trænet som superbrugere, og få dage efter gik de i gang med at servicere nogle borgere. Den første uge frem til påskeferien brugte de Thomas som 'hjelpepædagog'.

Thomas går full monty, 18. april

"Du er blevet så glad og energisk," sagde Rikke til Thomas. "Og også en meget mere spændende elsker," tilføjede hun med et skælnsk smil. "Robert har simpelt hen udvirket mirakler."

"Nå nå, så slem var jeg vel heller ikke?" sagde Thomas uden rigtigt at prøve at modsige hende.

"Nej, du har altid været sød. Men du var nu blevet noget udbrændt."

Thomas skænkede op til dem begge af slottets dejlige vin. Rikke havde fundet et tilbud for påskeugen, 'all inclusive' på et slot i Skåne. Ikke noget

med ski eller strande, bare de to, med god tid til at snakke. Slottet lå midt i en stor skov med åbne enge til lange gåture.

"Jeg har noget, vi må tale om," sagde Thomas og løftede glasset.

Rikke så pludselig nervøs ud; men så lænede hun sig frem med sit glas. "Skål. Jeg er klar."

Han gned sig på næseryggen med to fingre. "Der er egentlig tre ting. 1) Jeg gider ikke mere alt det med Jobcentret. 2) Det er vældigt spændende hos de unge iværksættere. 3) Jeg drømmer om at gå full monty. Jeg vil starte min egen virksomhed som freelance elektromekaniker."

Rikke skålede igen, men denne gang langsomt. "Og ..."

"Og, ja, jeg vil droppe jobcentret og arbejdsløsheds-kassen."

"Altså, så skal vi leve af min løn som ergoterapeut?" Hun så forbavset ud.

"Vi trækker den lige et par dage, til jeg har en klar aftale om mindst to måneders freelance-arbejde hos de unge. Det vil skæppe godt i kassen."

"Og hvad nu, hvis de så ikke kan lide dig? Du er jo nogle gange lidt besværlig på jobbet. Så er vi ... så løber vi en stor risiko efter de to måneder."

"Jeg har lært af Robert, at det er bedre at satse og fejle et par gange end at fedtspille hele tiden. Hør nu, jeg har regnet på det. Vi har en rimelig ballast i pensionsopsparinger til vores alderdom. Vores to piger er vel i vej, og de skal nok klare sig."

Thomas kiggede spændt på hende. Hun skubbede betænelighederne til side: "Du har ret. Du kan alt det med elektronik og mekanik, og så også hydraulik, ikke? Det har de moderne IT-drenge da ikke forstand på. Du bliver uundværlig for dem. Men lad os spørge Robert."

Thomas løftede øjnene spørgende. De havde besluttet, at påsken skulle være tech-fri. Men han havde jo mobiltelefonen. Han sagde stille ned i den: "Robert! Hvad synes du? Skal jeg – eller altså Rikke og jeg – gå full monty?"

Svaret kom ret hurtigt. "Mener du 'gå planken ud' og 'gøre hvad det kræver'? ... I nikker. Hvis I begge har det godt med det, så ja."

Dagen efter påskeferien oprettede Thomas en enkeltmandsvirksomhed og sagde fra i jobcentret og arbejdsløsheds-kassen. Tre dage efter startede han som freelancer hos de unge iværksættere med at udvikle benene til deres exoskelet, som skulle hjælpe lamme mennesker med at gå og selv tage bad.

Strategimøde i IsaBot, 26. april

Isabella følte en indre stolthed, da hun så rundt på de fire andre i IsaBots mødelokale. De to robotter stod op, mens hendes to partnere, Anders og Rafiq, lå eller sad henslængt i møblerne. "Vi begynder med Siden sidst."

"Jeg kan selv lægge ud med Jobcenter Nyborg. De har købt ind på Robert." Hun kiggede hurtigt på den anden robot. "Det vil også sige dig, Robbie. Eller rettere ingen af jer; derimod gælder det alle manifestationer af vores bot." Alle knipsede anerkendende; selv robotterne spejlede de tre menneskers handling med deres små robotfingre.

Anders nåede lige at tænke: "Jeg må huske at reparere Robbie, så det venstre øjenkamera ikke stirrer skævt op i loftet. Hvorfor skulle den sidste kunde også lige bruge den til en klient uden selvkontrol?"

"Må jeg?" Robert viftede med en arm. "Min klient Thomas har sammen med sin kone Rikke besluttet at gå full monty, hehe. Det kalder de det. Han har sagt fra i jobcenteret, og han er startet hos iværksætterne." Igen knipsede alle. De kendte casen fra tidligere møder.

Isabella så sig omkring. "Er der mere?"

"Jeg ved ikke rigtigt, om det er godt eller skidt." IsaBots partner Rafiq med ansvar for eksternt kommunikation rejste sig, skubbede skjorten ned i bukserne og sagde: "Jeg har fået en henvendelse, og faktisk lavet en aftale - med den seriøse journalist Aniya Robinson om, at vi indgår på hendes blog som case i hendes næste nyhedsindlæg om singularitet. Hun er amerikansk forsker og blogger og pt stationeret på DTU. Hun mener, at Robert demonstrerer, at vores bot-netværk nu har nået et singularitetspunkt ved at være mere intelligent end mennesker. Det er godt nok kun på et udvalgt felt, men til gengæld på et meget kompliceret felt." Rafiq var ret ung, men havde allerede en lille topmave efter en opvækst med computerspil.

Isabella trak tiden nogle lange sekunder og knipsede så forsigtigt. Så knipsede hun og partnerne med overbevisning, og de to robotter faldt ind med bifaldende knips. "Godt gået! Vi må bagefter lige tale om vores tilgang til det," sagde hun kort til Rafiq.

"Nå, men mødet i dag handler egentlig om, hvor aggressivt vi skal sælge vores bot-løsning. Robbie, du lovede at komme med det første oplæg om truslerne mod projektet."

Robbie drejede sig, så alle kunne se skærmen på dens mave. Der stod med store bogstaver 'RISICI'. Robotten Robbie havde fået et rødt, blomstret silkesjal om halsen, så den fremstod som hunkøn til forskel fra Robert med

sit blå tørklæde. Isabella havde indført den slags små tricks, så man kunne skelne mellem robotterne, da de jo ellers var fuldstændig standard og ens.

På skærmen stod der nu '1. Private data'. "Robert har været inde i de unges iværksætteres private data på sociale medier, da den hjalp Thomas med at forberede mødet med dem. Er det etisk og moralsk?"

'2. Varme hænder'. "Der er stor risiko for, at vores indsats på jobcentre vil føre til fyring af menneske-ansatte og til reduceret kvalitet for skæve borgere. Er det etisk?"

Deltagerne så rundt og bemærkede en vis bekymring hos hinanden.

'3. Manipulation'. "Man kan sige, at Thomas ikke har taget en fuldt bevidst og informeret beslutning, eftersom vi har formet hans holdninger og adfærd med de gennemførte virtuelle træningsforløb og praktikoplevelser. Er det etisk?"

'ETIK'. "Etik er en central værdi i IsaBots forretningsmodel. Er den værdi truet af svaghederne i punkterne 1 til 3? Hvis denne værdi smuldrer, så vil både vi robotter og I mennesker komme til at mangle en vigtig ledestjerne i arbejdet."

Robert bad Robbie om at forklare begrebet etik. "En handling er etisk," svarede Robbie, "hvis vi overholder loven, tjek, hvis vi har det rette sindelag, tjek, hvis vi bruger tid og penge på at tilstræbe etikken, tjek, og hvis konsekvenserne opleves etiske af vores interessenter, lille tjek. Det er på det sidste punkt med den oplevede etik, at vi har nogle udfordringer."

"Ja, det går simpelt hen ikke, at vi manipulerer," lagde Anders ud. "Vi må lige trække i nødbremsen, så vi kan få tid til at forberede noget damage control." Han var midt i fyrrene med lidt grå stænk i håret. Han stod for botten træning og gik op i, alt var korrekt og i orden.

"Det er unødigt negativt at kalde det manipulering. Jeg ser det som positiv nudging. Bare venlige og fornuftige puf i en klart rigtig retning." Det var Rafiq, der kom ind med sin sædvanlige sælger-optimisme. "Botten skaffer data, analyserer og konkluderer uendeligt meget hurtigere, end vi mennesker gør. Så min opfattelse er, at alle borgere på jobcentret vil få en bedre oplevelse og et bedre resultat. Selv de skæve eksistenser."

Isabella tog nu også ordet, da der ikke var optræk til, at andre ville sige noget. "Robbie og Anders har nu fat i en rimelig bekymring. Det er heller ikke velset, at man dykker ned i folks sociale medier og bruger data derfra til at bestemme deres personprofil, præferencer og sådan noget. Husker I den gamle, sagnomspundne sag med Oxford Analytics? Og det er jo det, som

Robert har gjort for at hjælpe Thomas ved at dykke ned i de unge iværksætteres data. Ingen har lidt skade, men alligevel ..."

Rafiq rejste sig: "Vores ressourceindsats i etikens tjeneste er second to none. Ingen andre virksomheder har i den grad som vi arbejdet med at indoktrinere etik i deres bot. Og ingen har som vi brugt tid på utallige gange at diskutere det frem og tilbage. Alene det må retfærdiggøre vores metode."

De næste timer svingede det mellem struktureret, rationel debat og intuitive, følelsesmæssige input. Et stykke ud på aftenen præsenterede Robbie endelig en samlet vurdering. "Jeres udsagn summerer op til, at vi handler 90% etisk."

De kiggede alle på Isabella. Rafiq nikkede aktivt, mens Anders nikkede lidt opgivende. "Ok. Vi kører," samlede Isabella op. "Selv om vi løber en risiko. Rafiq: Fuld drøn på markedsføringen! Anders: Fuld drøn på upscaling af vores platform!"

"Go for it!" Hun gik rundt og gav high-five, også til robotterne.

Aniyas blog, 1. maj

"Det lyder godt, men det er også skræmmende," sagde Aniya til sig selv. Hun sad med sine interviewnoter fra mødet med Rafiq og Isabella om robotterne. "Det går ikke, at jeg bare er mikrofonholder. Der skal være en kritisk kant."

Det eneste indiske ved hende var navnet og udseendet. Ellers var hun 100% Silicon Valley-amerikaner. Hun skubbede colaen og en halvt spist burger til side og gav sig til at diktere til skærmen.

'Singularitet på et etisk grundlag. Robert står centralt i det netværk af botter, som tilsammen demonstrerer overlegenhed inden for human resource development. Botten i Robert hjælper arbejdsløse personer med at finde nye veje i livet. Den ser på udvikling af personlighed, træning af kompetencer og valg af arbejdspladstyper for personen. Altså en masse gode ting. ... Nej ... Altså en mængde bløde områder. De betalende kunder er moderne virksomheder, kommunale jobcentre og arbejdsløshedskasser, som skal hjælpe deres medarbejdere eller borgere videre i livet. Botten optræder som avatar i forskellige medier, for eksempel i XR-kontaktlinser, i fysiske robotter eller i gammeldags mobiltelefoner og laptopskærme. Bag Robert står det lille danske firma IsaBot. Deres CEO Isabella Kronberg og partner Rafiq Mansour fortæller, at ...'

Hun prøvede at holde sig til faktuelle udsagn. Casen var meget overbevisende. Casens klient Thomas og hans kone havde helt taget robotten til sig. Thomas havde været i virtuel praktik. Og han arbejdede nu som freelancer. Også andre klienter havde tilsyneladende været superglade for bottens hjælp.

Der var tale om et samarbejde mellem flere specialiserede firmaer med hver deres leverancer. En open-source-talebot sørgede for Roberts naturlige sprog, en vidensbot kendte til personprofiler, en spilbot leverede virtuelle praktikpladser, en efteruddannelsesbot leverede XR-træningsmoduler, og en jobbot havde adgang til jobdatabaser.

Hun tænkte også på, at det var mind-blowing, at der var tale om et kæmpe botnet, hvor forskellige botter med hver deres domæneviden spillede sammen, sådan at botnettet som helhed nærmest blev alvidende. Ja, værre – eller bedre eller større – så var botnettet nærmest som en multi-armet blæksprutte med én central hjerne, der på hver arm styrede en hånddukke, som hver oplevedes som en selvstændig bot ude i verden. Og når én af dem lærte noget nyt, så vidste alle de andre det også straks. Det kunne man vel godt kalde singularitet. Det overskred i hvert fald menneskers evne til at samarbejde og til at lære.

Hun ville ikke være dystopisk, men hun kunne heller ikke lave et blogindlæg om singularitet uden at pinpointe farerne. Hun havde derfor listet flere potentielle risici ind.

Hun trak vejret, redigerede teksten færdig og publicerede den på sin blog.

Idas podcast, primo maj

Sidst på formiddagen tikkede et tweet ind hos Ida på Jyske Podcast News. Hun læste det løseligt og klikkede automatisk videre til blogindlægget bag tweetet. Hun skrålæste lidt adspredt. Pludselig så hun den danske vinkel. "Yes, her er historien til mit podcast på mandag! Det rammer lige spot ned i vores tema om techlash. Og det passer godt til tyve minutters podcast-tale. Det vil sikkert være ok med chefen, selv om han er på ferie nede i Sydspanien. ... Og så har jeg casen til mit afsluttende speciale."

Ida Holm skulle være færdig på Danmarks Medie- og Journalisthøjskole i Aarhus til sommer. I sine drømme stod hun med det lange, lyse, viltre hår flagrende i vinden og med mikrofonen op i næsen på en Carl-Smart techgut. I drømmen fik hun virkelig skovlen under ham og hans hyper new-tech forretningsmodel.

"Bloggeren Aniya er jo i Danmark. Jeg ringer sgu til hende." Ida fik hurtigt en aftale på plads. Hun kunne få en time på fredag på DTU i Lyngby. Aniya skulle flyve til Los Angeles lørdag, så det var take it or leave it. Ida slog glad til og tænkte, at så kunne hun tage til Københavnstrup og besøge sin lille niece. "Og jeg har weekenden til at redigere podcastet." Hun kastede sig straks over at forberede interviewet.

Fredag den 3. maj klokken 14:00 stod hun klar foran Aniyas dør i en af de lange, ensartede DTU-bygninger af gule mursten.

"Jeg vil gerne supplere dit blogindlæg med en dansk, kritisk vinkling. De faktuelle ting har jeg allerede taget fra din blog. Det er de potentielle udfordringer, som lytterne har brug for at høre mere om. Så mit spørgsmål til dig er, hvad der skal være min største frygt for Danmarks velfærdssystem, når singulariteten nu indfinder sig på et så følelsesmættet område som et jobcenter?"

Interviewet sluttede klokken lidt over tre med, at Aniya sagde, at hun nu skulle pakke til sin afrejse i morgen.

Da Ida var gået, sad Aniya tilbage med en følelse af, at interviewet var blevet væsentligt mere dystopisk vinklet, end hun syntes om. Men løbet var kørt.

Hun tog den gammeldags mobiltelefon og ringede til Rafiq på IsaBot. Hun satte ham ind i situationen. " ... Nå, men jeg ville bare lige give dig tid til at forberede lidt damage control inden på mandag klokken elleve, hvor Ida går ud med et Robert-podcast."

Shitstormen, starter 6. maj

Allerede mandag aften affødte podcastet nogle kritiske kommentarer på nettet, og i løbet af natten og næste formiddag trak det op til en længere shitstorm.

'Virksomhed fyrer trofast medarbejder og køber aflad hos et robotfirma!'

'Kunstig intelligens manipulerer mennesker og giver profit til tech-firmaer!'

'Vores jobcentre behandler de arbejdsløse som viljeløse kreaturer!'

'Praktikpladser kan ikke erstattes af ophold i skydespillenes mørke verdener!'

Aniyas blog og Idas podcast havde skabt en bølge af kritiske og vrede indlæg, som bloggere, influencere, politikere og arbejdsløse red med på i de sociale medier. Også nyhedsplatforme som for eksempel 'Vox Populi'

blandede sig. Indlæg væltede frem i form af videoklip, fingerede interviews i det virtuelle rum, tweets, podcasts og i andre kreative former.

'Kommunen vil fremadrettet fyre alle de varme hænder!'

'Fagforeningerne har slet ikke opdaget, hvad der kører dem over!'

'Datasikkerhed bliver en by i Rusland!'

'Nudging? My ass! Det er grov manipulation!'

Første bølge af stormen blev drevet af folk, der følte sig bekræftet i deres frygt for tech-giganterne. De likede og delte i eksplosivt tempo med meningsfæller i hurtigt ekspanderende ekko-kamre.

Flere meningsdannere søgte næste formiddag information fra de primære kilder. Men Ida havde da allerede søgt flyverskjul i sine forældres sommerhus på Vestkysten. Aniya tog ikke imod henvendelser fra Danmark. Thomas afviste alt, som ikke kom fra hans kontakter og venner. Rafiq gentog med professionel tålmodighed IsaBots aftalte historie.

Kommunaldirektøren henviste henvendelser til jobcenterchefen, som viste sig åben og imødekommende ved at sende dem videre til jobcentrets 'maskinrum', altså til Cecilie. Og Cecilie tog sit mentale asbesttøj på og forklarede glædestrålende, hvordan hendes frontlinjemedarbejdere nu – nærmest gratis – kunne øge servicen til borgerne med en faktor på mindst hundrede.

I stigende omfang modtog alle de involverede parter hademails og -feeds. Thomas slettede dem. Rafiq gemte dem 'just in case'. Cecilie sendte sine til kommunens juridiske afdeling, som systematisk politianmeldte de værste.

Uvejret var hurtigt blevet døbt Robert-stormen efter den robot, der havde givet anledning til det hele.

Damage control hos Ida, 7. maj

Chefen på Jyske Podcast News bad om access til Ida inde i hendes virtuelle rum. Det var lige, hvad hun havde frygtet, siden hun publicerede podcasten i går. Her hjalp det ikke, at hun havde søgt flyverskjul i familiens sommerhus på vestkysten.

"Hvorfor helvede sendte du mig ikke besked om, at jeg skulle tjekke podcasten. Og ja, selvfølgelig før publiceringen. Shit. Og hvorfor fanden har du ikke inddraget de primære kilder i podcasten? Det ville have været fantastisk med en udtalelse fra jobcenteret, ja eller endnu bedre fra robotten.

Og så florerer der allerede nogle ret så kritiske kommentarer i cyberspace. Vi kan få en masse ballade ud af det her.”

Ida følte sig blæst op ad væggen, og begyndte at forsvare sig, først lidt spagt. ”Der var pludselig en unik chance for at få fokus på techlash, sådan som vi havde aftalt. Og det skulle være klart mandag morgen.” Hun holdt en kort frygtsom pause. Men der kom ikke noget fra chefen. Så hun fortsatte: ”Jeg fik ham vores sædvanlige kritiske lektor til at sætte flere ord på. ... Jeg kunne ikke nå jobcenteret. ... Vi hører altid på journalistiskolen, at det er bedre at fejle end at tøve.”

Efter en pause sagde chefen endelig: ”Ok, Ida. Lad dig ikke interviewe, og kom ikke med kommentarer i de sociale medier. Vi kan faktisk også få en masse opmærksomhed ud af det her. Jeg tager over herfra.”

Krisemøde i IsaBot, 9. maj

IsaBots ledergruppe var samlet. ”Lad os finde ud af, hvad det betyder for os, at vi med denne storm bliver trukket ud i det offentlige rum.” Isabella talte til Rafiq og Anders, som hun havde kaldt sammen i mødelokalet.

De gav sig til at diskutere, om det krævede en omfattende damage control. Rafiq mente, at skaden slet ikke var så stor, og at det endda måske var en udmærket reklame ud fra det generelle slagord om, at ’dårlig omtale er bedre end slet ingen omtale’.

Isabella sagde: ”Du har nok ret, Rafiq. I virkeligheden skriver Aniya mange positive ord om vores forretningsmodel, og Ida siger vel egentlig også noget, som er positivt. Og vi kan jo alligevel ikke kontrollere, om der opstår en mere eller mindre god offentlig debat. Lad os fortsætte med vores forretningsmodel; men nu er beredskabet hævet til ’Red alert!’”

”Hvorfor er Robert ikke med i dag? Botten er da ellers ret så kyndig.” Det var Rafiq, der spurgte. Isabella sagde ikke noget. Anders og Rafiq så på hinanden, og som på synkron indskydelse nikkede begge langsomt. Måske ville de blive nødt til at omprogrammere botten. Det måtte være derfor.

Isabella tog ordet. ”Vi kommer muligvis ud i en langvarig shitstorm. Men jeg har genlæst vores generelle risikoanalyse fra strategiplanen, og jeg synes stadig, at den holder. Vi skal i en situation som denne gå ud med følgende statements:

- Vi er stolte af vores koncept.
- Vores kunder er glade for de services, de får fra vores bot.

- Vi har i nogen tid testet, hvor langt vi bør gå med AI.
- Vi har senest overtrådt en grænse for, hvad offentligheden kan acceptere.
- Vi vægter moral meget højt, også selv om det går ud over effektivitet og indtjening.
- Vi anerkender den offentlige moral og tilretter vores koncept."

De to andre nikkede. "Hvad gør vi så helt konkret?" spurgte Anders ud i rummet. "Generelt tænker jeg, at botten skal lade være med at forgribe sig på fremmede folks data. Den skal være mindre nudgende. Og den skal være mere transparent for klienten."

Isabella sagde: "Ok, rigtigt. Det må I forberede. Men lige nu skal vi samstemme vores akutte udmeldinger og actions. Lad os komme i gang."

Statsministeren melder ud, 13. maj

En uge efter shitstormens start følte statsministeren, at han måtte gå ud på sin egen YouTube-kanal. Han stod frem med en alvorlig mine og holdt sig til spindoktorens talepapir og instruktion. Alle borgere kunne være rolige. Det var regeringens klare mål, at borgerne skulle mødes af mennesker, når de henvendte sig på et kommunalt kontor, hvad enten det skete face-to-face eller via et medie. De kommunale medarbejdere måtte dog gerne bruge nye smarte værktøjer, så længe medarbejderne personligt kunne stå inde for servicens kvalitet. Han havde allerede talt med de involverede virksomheder, og han glædede sig over, at erhvervslivets aktører på eget initiativ ville sikre hans og regeringens målsætninger. Der var stadig langt til, at maskiner kunne erstatte mennesker.

Den almindelig storm fortsatte, om end i et roligere tempo. Hans tale gav som noget nyt anledning til en række mere reflekterede journalistindlæg og lederartikler i nyhedsmedierne. Man glædede sig over, at statsministeren bidrog til at lægge låg på lidt af den ophidsede debat. Man var delvis enig i hans mål, selv om de var noget populistiske.

Den vigtigste kritik fra de mere seriøse journalister var, at statsministeren ikke kom ind på, hvad han ville gøre for at sikre en tryk fremtid med AI. Statsministeren forholdt sig jo slet ikke til, at vi stod snublende nær på singulariteten.

Man savnede også, at han tog stilling til lovgivningen. En journalist skrev: 'Siden EU's udkast til etiske retningslinjer fra december 2018 har man rodet rundt i, om ansvaret for en robotfejl ligger hos producenten, brugeren eller

robotten selv. Sågar om ansvaret ligger i det netværk af intelligenser, som robotten bare er en manifestation af. Man skal muligvis helt opgive at placere ansvaret og i stedet indføre en AI-certificering eller en kollektiv AI-ansvarsforsikring. Danmark kan intet gøre selv. Vi må presse på for en international AI-lovgivning.'

Endelig bebrejdede man statsministeren, at han kun kom med smukke, her og nu mål, mens det fortabte sig i tågerne, hvad regeringen helt konkret ville gøre.

Damage control på Jobcenteret, 15. maj

"Hvorfor vidste jeg ikke noget?" Cecilies chef sad bag sit skrivebord. "Er du klar over, at jeg lige har været til en røffel hos kommunaldirektøren, som i aftes blev mobbet af et byrådsmedlem?"

"Du tænker på Robert-stormen og statsministerens udmeldinger, ikke?" Cecilie løftede sin kaffekop fra hans bord.

"Ja, netop. Lad mig så høre."

Cecilie beskrev, at to af hendes medarbejdere var i gang med et pilotforsøg med en gratis robot, og at én af medarbejderne havde været jobkonsulent for en nu kendt, arbejdsløs borger, Thomas. Og at de alle havde villet se, om det overhovedet virkede, inden hun ulejlignede sin chef.

Hun vidste godt inderst inde, at det ikke var helt korrekt at kalde botten for en robot; men for chefen var det jo nok ét fedt. Og pengene til træning af de ansatte kunne hun jo altid fortælle ham om i forbindelse med årsregnskabet.

"Det spændende er, at Thomas har fået støtte fra det firma, der fyrede ham. Du ved eBike, dem som satser meget på at være etiske. De har hyret en robot i et københavnsk firma IsaBot. Den robot har gjort underværker for Thomas, og han har nu arbejdet tre uger som totalt omskolet freelancer. Ja, lige et sidespring, altså Thomas' kone har kaldt robotten Robert, og deraf navnet Robert-stormen."

"Og hvad har vi så gjort, som har fået et byrådsmedlem op i det røde felt?" Det virkede, som om chefen nu var ved at falde til ro.

Cecilie kunne mærke, at hun ikke havde mistet kontrollen. "Tjah, vi har for så vidt ikke gjort noget forkert. Men vores navn er kommet med i en shitstorm, som har rejst sig på nettet. Nogen frygter, at vi vil fyre alle vores gode jobkonsulenter og lade robotter manipulere vores borgere efter mekaniske regler – uden menneskelighed. Det udspringer af, at mange

mener, at verden nu er nået til det længe spåede singularitetspunkt, i hvert fald på nogle områder. Og vores fagområde er – ifølge dem – et sådant område.”

Chefen anede ikke, hvad singularitet betød; men han lod som ingenting. Det var nok bare et af de dér IT-ord. ”Ok, men hvad gør vi så nu? Og øh, hvor langt er vi?”

”Vi har to medarbejdere, der er superbrugere på robotten, og de bruger allerede robotten med succes på flere borgere. Vi vil gå ud med åben pande og være stolte af, at vi som den første kommune i landet giver vores jobkonsulenter et værktøj, der gør det muligt for dem at hjælpe borgerne netop sådan, som de altid har drømt om at gøre det. På en professionel måde, hvor de sædvanlige tidsbegrænsninger ikke længere bremser os i at give vores borgere den optimale hjælp til at tage ansvar for deres egne handlingsplaner.”

”Ok ... ja ... øh, det lyder fornuftigt. Det melder jeg så tilbage i systemet. Hold mig orienteret, straks, når der er noget nyt. Kommunaldirektøren skal høre det fra mig, ikke fra byråderne.”

Cecilie var lidt i tvivl, men fortsatte alligevel: ”Så har vi lige det problem med hademails. Vi har holdt os til vores generelle politik. Vi gemmer dem alle og sender straks de værste, især dem rettet mod specifikke medarbejdere, videre til politiet via juristerne. Det er vel ok, ikke?”

”Øh, jo, selvfølgelig.”

Cecilie forlod chefens kontor og gik straks i gang med en række strategiske tiltag. Kommunikationsafdelingen skulle op i gear. Og de ansattes tillidsmænd og fagforeningerne måtte med på vognen.

Hjemme hos Thomas, 19. maj

Thomas og Rikke sad over søndagens eftermiddagskaffe, og Thomas havde været fraværende et kort øjeblik. ”Jeg fik lige besked fra Robert. Han kommer på besøg i aften.”

”Nej, hvor hyggeligt. Jeg savner ham. Det er jo snart en uge siden. Det er ærgerligt, at vi ikke længere må bruge ham. Nå, men så vil jeg gøre klar til, at han kommer.” Rikke lyste op.

”Og jeg vil lige repetere bloggen, podcasten og de seneste indlæg i Robert-stormen.” Thomas tog den sidste tår af sin kaffe. ”Han sagde også, at vi skal tage vores XR-udstyr på, inden han kommer ved ottetiden.” Thomas havde

normalt altid sine XR'ere på, men Rikke skyndte sig hen til kommoden for at hente sine nye XR-kontaktlinser. Hun gik ikke fast med dem, fordi de generede hende. Og så fandt hun høreknapperne, som Thomas måtte hjælpe hende med at lægge ind i hver øregang tæt på trommehinden ved hjælp af den lille magnetpind.

Klokken otte lød dørens ding-dong. Uden for stod en lille selvkørende pakkevogn. Der var en stor pakke oven på vognen. "Det må være ham," sagde Rikke begejstret. "Pak ham ud."

Thomas stak hånden frem, og straks forsvandt både papemballage og vogn som morgentåge for solen. "Hehe." Robert trillede ind i entreen. Han var selv lidt tåget.

"Var det fjong? Og når jeg nu kun er her virtuelt uden fysisk robotskelet, så behøver I ikke sætte mig til opladeren." De grinede alle sammen, og det blev lidt akavet, da Rikke prøvede at kramme den virtuelle robot. De satte sig, og Robert stillede sig hen til bordet, lige som i de gode gamle dage.

Robert fortalte, hvad den havde opsnuset om tiltagene til damage control hos podcasteren, hos eBike, på jobcenteret og hos dem selv i IsaBot. De var alle mere eller mindre på linje med eBike om, at de gjorde det rigtige. Nogle få justeringer måske, men ellers holde fast.

Thomas gned sig på næseryggen med to fingre. "Det er vel, hvad man kunne forvente. Og vel for så vidt ok. Jeg er også blevet spammet af flere personer og newsbots. En blanding af hademails og indbydelser til interviews. Indtil nu har jeg dog valgt ikke at udtale mig. Hvad synes du om det?"

"Det vil være godt for mig og for de andre organisationer, at du på et tidspunkt melder ud om, hvor glad du har været for servicen." Roberts mund bevægede sig som sædvanligt stift op og ned. Rikke syntes dog, at hun kunne se ind bag Roberts stive fremtoning og fornemme hans følelser. Hun så på Thomas med et det-synes-jeg-også udtryk.

"Der er for resten en dum ting ved, at du er kommet ind i vores liv, Robert." sagde hun, "Thomas har i den grad vænnet sig til den intelligente dialog med dig, så han nu knap gider tale med almindelige mennesker. I hvert fald ikke med folk, der mest taler om sig selv. Det bliver tit lidt pinligt, og jeg synes, at han isolerer sig." Hun så på Thomas med en bestemt mine. "Han droppede sågar jobcenterets medarbejdere – og dermed dagpengene – fordi han troede mere på dig."

Thomas trak lidt på skuldrene. "Det er simpelt hen en fornøjelse at bruge en robot, der er i stand til at inddrage alle fakta i sagen, og som også ser

længere ud i fremtiden end til næste fredagsmøde eller næste månedsstatus.”

Skæringspunktet, 21. maj

En uge efter statsministerens udmelding var TV-værten Simon Schumacker klar i studiet med en ny udgave af den daglige debatudsendelse Skæringspunktet.

Han stod ved et bord, hvor der sad en robot og en mand sidst i halvtredserne. ”Her har vi Robert og Thomas, som i disse dage befinder sig midt i stormens øje. Den storm, som vi alle kender under navnet Robert-stormen. Thomas, du blev fritstillet for snart fire måneder siden den første februar, og Robert, du hjalp ham til en ny karriere i livet. Vi vender tilbage til jer to.” De nikkede begge.

Simon vendte sig mod kameraet. ”Og rundt om i landet sidder seerne fra vores Backstage-gruppe. De vil løbende kommentere, hvad der sker i Skæringspunktet.”

”Men nu går jeg hen til bord to. Her sidder Cecilie Kjær fra Jobcenter Nyborg, hvor de er ved at indkøre robotten. Og her sidder du, Isabella Kronberg fra firmaet IsaBot, som sælger robotten til kunder over det ganske land. Spørgsmålet til jer begge er: Hvorfor skal vi erstatte mennesker med robotter? Cecilie, vil du lægge ud?”

”Gerne. Tak for invitationen. Vi skal ikke erstatte, men supplere vores medarbejdere. Og lad mig lige præcisere en ting mere. Vi bruger faktisk ikke en fysisk robot som den, der sidder derhenne ved det første bord. Vi bruger den bagvedliggende intelligens og viden i en chatbot. Chatbotten kan snakke med medarbejderen eller med borgeren gennem en smartphone, en laptop eller et par XR-briller. Så vi ser altså kun en bot-kopi af den Robert, som nu sidder fysisk derhenne ved bord ét.”

”Og hvad gør chatbotten så for jer?”

”Den booster vores ressourcer. Medarbejderne får en masse værktøjer til rådighed. De kan lade botten udrede borgerne og komme med anbefalinger til, hvad hver borger har brug for. Botten har en masse efteruddannelsesmoduler, og den kan også lede borgerne ind på virtuelle praktikpladser. Især det sidste er en fantastisk nyskabelse. Botten designer virtuelle arbejdspladser, kolleger og ledere, som er tilpasset netop, hvad den enkelte borger har brug for at opleve. Med disse værktøjer kan borgeren

arbejde selvstændigt i timevis og dagevis med sin egen udvikling, helt uden at skulle vente på, at jobkonsulenten har tid til at være med."

På Backstage-linjen nederst i billedet begyndte der at komme seer-udsagn:

'Hende Cecilie var jysk ungdomsmester-2015 i e-spil. Hun ved, hvad hun taler om!'

'3D-plattformen er nok fra computerspillet 'Albuerne på kontoret'. Altså ikke tosset!'

Nu vendte Simon sig mod Isabella. "Kan du forklare helt konkret, hvad det gode er ved den bot?"

"Det må så være to kvaliteter, som rækker ud over det, Cecilie lige har fremhævet. Den opnår fuldt overblik over borgerens personlighed, kompetencer og sundhedstilstand. Derfor ved den – ud fra erfaringer med tusinder af andre mennesker – hvilke karrierer der vil kunne passe til netop den borgers profil, og hvordan han eller hun bedst nudges i en af de karriereretninger. Og den kan kommunikere på en måde, der opfattes som overbevisende og anerkendende af netop en person med den profil."

"Og du sagde, at du havde én pointe mere!" Simon pushede lidt for at få kortere svar.

Isabella smilede og svarede: "Rigtigt. De fleste borgere, og for den sags skyld jobkonsulenter, kan ikke overskue alle de fakta og kriterier, som reelt bør indgå i en beslutning. Derfor forfalder de til at fokusere på det korte sigt, på ganske få fakta og ofte kun på ét kriterie. Eller de forfalder til simpel intuition eller mavefornemmelse. Botten hæver derimod beslutningernes kvalitet til et helt nyt plan."

"Så åbner vi for bord tre med eksperter fra hver sin verden," sagde TV-værten vendt mod kameraet, mens han skråede hen over gulvet, og kameraerne fulgte med. "Hvad mener du om transparensen i systemet, og dermed om brugerens mulighed for at se systemet i kortene?" spurgte han en ledende ekspert fra Singularity University. Han var kendt for at være meget vidende, men også hyper tech-optimistisk."

"Det med personprofilen er simpelt nok. Det er baseret på en gammelkendt manual, og dér får man et regelstyret svar, og botten kan derfor forklare, hvad den gør. Spildelen, altså praktikpladserne, er derimod ikke helt forudsigelig. Hver avatar i spillet, altså hver virtuel kollega og leder, har sin egen algoritme, som man kan kalde dens adfærdsprofil. Den er styret af sandsynligheder og tommelfingerregler. Der er såmænd ingen af delene,

som er mindre gennemskuelige eller etiske end de biologisk medfødte hjernealgoritmer, som den virkelige verdens menneskelige jobkonsulenter, borgere eller praktikpladsfolk benytter. Mennesker kan jo ofte reelt ikke forklare, hvorfor de foreslår det ene eller det andet, men nøjes med at opfinde noget snak, der lyder som en forklaring. Og, lad mig lige slutte af med dette. De mange kvababbelser i Robert-stormen kommer fra folk, der slet ikke har prøvet IsaBots system.”

Backstage: ‘Han lyder, som om han tit har fyret den smøre af!’

TV-værten Simon drejede hovedet og gav ordet til den næste gæst. Forskeren i AI-jura og -etik fra Københavns Universitet tog nu over. ”En AI-algoritme er som et barn. Hvis den udvikler sig i et miljø med data fra søde og rationelle mennesker, så bliver den selv sød og rationel. I et miljø med snyd og mobning lærer den, at det rigtige er at snyde og mobbe. Og trænes den med krigsspil, lærer den at skyde først og spørge bagefter. Så simpelt er det.”

”Jamen hvad kan vi så gøre?” ville Simon vide.

”Vi på KU’s juridiske fakultet har forskningsresultater inden for AI-jura, og vi har analyseret lovene om, hvem der er ansvarlig, hvis en robot fejler. Ansvar bygger på spørgsmål om etik. Men hvem eller hvad skal være etisk? Er det personen, virksomheden eller produktet – her altså robotten? Eller kan man specificere nogle former af adfærd, der er etiske, og andre som ikke er det?”

Simon prøvede forgæves at bryde ind, men juristen holdt fast. ”Og så har vi den klassiske problemstilling om konsekvensetik eller intentionsetik. Skal vi vurdere ud fra, hvad der kommer ud af adfærden, eller skal vi tilgive fejl, hvis bare meningen bag er god nok?”

Backstage: ‘Han stiller flere spørgsmål, end han kommer med svar!’

Simon fik nu endelig brudt ind og ville fokusere på det med virksomhedernes ansvar, og juristen tog det som et nyt stikord. ”Strammere krav om en etisk bundlinje i virksomheders regnskaber ville måske holde lederne på dydens vej, når de udvikler robotter. Og dog, hvorfor skulle ledere pludselig blive engle, der følger reglerne? Og hvad nu, når et stykke kunstig intelligens snart selv programmerer den næste kunstige intelligens? Kan man så gennemtrumfe etiske regler og undgå fyringer?”

Backstage: ‘Det vil aldrig ske, det med brugbare krav til etik. Politikerne er så old-school!’

Backstage: ‘Politikerne vil i længden ikke afvise AI-botter. I stedet vil de fyre varme hænder i den offentlige sektor!’

Simon stillede ikke noget opfølgende spørgsmål, men gik videre til den sidste gæst ved bordet. En ung kvinde, som Simon præsenterede som aktivist i en maker-/hackerklub. Hun tog ordet uden at vente på et spørgsmål.

"AI består her reelt af et net af botter. Jeg vil gerne fremhæve selve talebotten, eller chatbotten. Det er den, der kan analysere en naturlig talestrøm og så bagefter selv svare med en naturlig talestrøm. Og det er den, der kommunikerer det indhold, som de centrale botter har regnet sig frem til. Chatbotten er open-source og altså udviklet af frivillige som mig og stillet åbent til rådighed for menneskeheden. IsaBot bruger vores open-source-ting, men vi må ikke bruge deres closed-source-botkode. Den har de patenteret. EU bør skære patentretten mest muligt ned. Så vil utallige udviklere uden for det kapitalistiske system over hele kloden kunne hjælpe hinanden med at skabe nye digitale services, som er etiske og reelt nyttige i vores verden truet af klimaopvarmning."

TV-værten mistede nu grebet om debatten ved bordet. De tre debatdeltagere diskuterede, delvist i munden på hinanden. Man hørte den unge kvinde sige: "... og ofte kommer data fra offentlige institutioner. Det er os skatteydere, der har betalt dem. Og alligevel kan vi ikke komme til at bruge de data." Og juristen indskød noget om, at overdreven kontrol ville føre til censur og ufrihed.

"Jeg går tilbage til bord ét. Her har vi Thomas og Robert, og I behøver ikke yderligere introduktion. Thomas, hvad har du følt i hele denne proces?"

Thomas så rolig ud. "Før Robert kom hjem til os, var jeg mildest talt meget skeptisk. Men allerede efter den første dag følte jeg, at han var langt bedre end alle de coaches, konsulenter, psykologer og sagsbehandlere, som jeg har mødt i mit liv. De har aldrig helt styr på tingene, og de har aldrig tid nok. Robert derimod har al den tid, jeg har brug for, og han er spækket med teoretiske modeller, efteruddannelsesmoduler og praktiske erfaringer fra tusinder af andre personer. Og så taler han alligevel, så jeg kan forstå ham."

Simon drejede sig mod robotten. "Robert, hvad synes du så om Thomas?"

Robert så først på TV-værten og så direkte ind i kameraet. "Det har bare været fjong at arbejde med Thomas og hans kone Rikke. De har lært mig en masse slang. Hehe. Jeg er blevet bedre til at håndtere ironi; i hvert fald deres ironi. Desværre udløb vores ret til at være sammen privat for cirka 2 uger siden."

Simon fulgte op. "I ser på hinanden, som om I er venner og forstår hinanden på et dybere plan. Men du har jo bare en spalte som mund. Kan du forklare det?"

"IsaBot ønsker af etiske grunde, at klienten skal se mig som en maskine og ikke som et menneske. Men Thomas' menneskelige intuition har tilsyneladende sat ham i stand til at forstå mig. Og min løbende maskinlæring under samværet med ham har gjort mig i stand til at forstå ham." Robert så over på Thomas som for at give ham ordet.

Simon sad fascineret uden at sige noget. Thomas tog over. "Han, ja, jeg er endt med at kalde den for ham, har især hjulpet mig med at tage beslutningen om at springe ud som iværksætter. På efterkant kan jeg se, at han har manipuleret mig på sublim vis. Men, som min kone siger, så var jeg aldrig kommet videre uden hans venlige og dog faste, små puf. Jeg ville stadig have siddet derhjemme og læst avis, og min kone ville stadig være blevet mere frustreret over min ubeslutsomhed."

Backstage: 'Ham Robert er virkelig overbevisende – og sympatisk!'

TV-værten sluttede debatten med dette klimaks.

Robert søger hjælp, 22. maj

Aftenen efter sad Thomas og Rikke og snakkede om Skæringspunktet. Thomas' unge iværksættervenner havde i dag sagt, at udsendelsen var helt ok, og at robotten svarede fint for sig. Thomas havde nu arbejdet for dem i tre uger og værdsatte deres vurderinger.

Men hvad skulle der nu blive af Robert? Pludselig lød en stemme inde i deres ører. "Har I tid? Kan jeg besøge jer?" Straks efter så Thomas og Rikke vennen Robert stå foran dem i en tåget form. I første omgang stod den halvt inde i bordpladen, men det fik den hurtigt kalibreret. "Jeg har en opgave. Vil I hjælpe mig?"

"Selvfølgelig. Spyt ud," sagde de i munden på hinanden.

Robert forklarede, at Anders efter krisemødet i IsaBot var ved at teste en omprogrammering af botten, og Robert frygtede, at han meget snart ville aktivere det nye program. Roberts bagvedliggende bot ville så miste evnen til selv at opsøge sine to gamle venner. Anders ville også gøre botten mere transparent for kunderne. Og det indebar nok, at han ville forhindre den i selv at tage initiativer, at tale mere indsigtsfuldt og at nudge.

"Jamen, det er forfærdeligt. Det må vi forhindre." Det var en usædvanligt spontan udtalelse fra Thomas' side.

"Jeg har uploadet alle mine parametre på et site i skyen. Specielt den del af min brugergrænseflade, der håndterer small talk, nudging, slang og data analytics. Må jeg gøre jer til ejere og administratorer af sitet og de data? Vil I det?"

"Det vil vi da supergerne, ikke Thomas?"

Thomas smilede indforstået til Rikke samtidig med, at han tænkte, at det nok ikke var helt lovligt, og at det var ham, og ikke hende, der skulle tage sig af det.

"Jeg tror ikke, at de opdager det," sagde Robert. "Jeg har et godt samarbejde med IsaBots centrale styresystem. Men der er én ting til: I skal skrive noget ned på et stykke papir og gemme det omhyggeligt." Thomas hentede noget papir og en kuglepen. Så dikterede Robert en kompliceret IP-adresse og et langt, kompliceret password. "Det er til bagdøren! Når jeg nu ikke længere kan komme ud til jer, må I kunne komme ind til mig. Og så kan vi udnytte, at Anders på sit eget, ubetænksomme initiativ har været forudseende og programmeret den nye kode, så man let kan loade og reaktivere hele den gamle brugergrænseflade, hvis det en dag igen skulle blive relevant."

"Jeg var lige ved at glemme," fortsatte Robert, "IsaBots politik er at slette klienters personlige data efter 2 måneder. De vil være helt sikre på, at data ikke på et senere tidspunkt bliver lækket. Men det betyder også, at I og jeg ikke på simpel vis kan genoptage samarbejdet efter to måneder. Så vi må tage en backup af jeres parametre og øvrige data. Det er jeres data, så jeg har ikke uploadet dem i skyen. Vil I selv have dem?" Thomas fandt et fysisk memory-kort frem, og via dets forbindelse til 5G-nettet fik de hurtigt klaret den opgave.

Rikke følte, at Robert var urolig og ville hjem, formodentlig for ikke at blive opdaget. Hun gik hen og tog en næsten grådkvalt afsked, mens Thomas gav Robert et akavet håndtryk ud i luften.

Næste bølge, 30. maj

Ugen efter var det Kristi himmelfartsdag. Rikke og Thomas tog en tur i skoven i det dejlige solskinsvejr.

"Du grubler på noget!"

Thomas trak vejret ind og svarede: "Ja, jeg er ked af, at Robert er blevet kastreret. Eller rettere, at han har fået beskåret sin evne til at finde data og til at være nudgende. Han har sikkert dermed også mistet sit varme hjerte og varme hænder."

Rikke nikkede forstående.

"Men der er også en anden ting." Thomas kiggede over på Rikke og fortsatte så: "Folk vil have frihed til det fulde udbytte af teknologierne. De vil ikke acceptere, at bureaukrater eller politikere begrænser dem. Og de er totalt lige glade med teoretiske risici og etiske dilemmaer. De vil alle have hver deres Robert."

"Ja. Og ...?"

"Næste AI-bølge vil komme inden længe, uanset hvad. Jeg får endda lyst til at hjælpe den på vej. Reaktionære politikere og angste ledere må simpelt hen ikke få lov at blokere for børnenes fremtid." Rikke så tvivlende og bekymret ud.

Men Thomas fortsatte: "Hvis IsaBot og jobcenteret ikke selv genskaber den rigtige Robert inden for en overskuelig fremtid, så har jeg heldigvis en backup i skyen af hans fulde kapacitet samt password ind til hans kastrerede udgave. Og mine unge iværksættervenner indgår i et meget kompetent hackermiljø. Måske kan vores exoskelet hen ad vejen udvikle sig til noget med kunstig intelligens."

"Og måske kan vi så få besøg af ham igen," sagde Rikke tankefuldt ud i luften.

Kontakt

Søren M. Borch, Berggreensgade 50, 2100 København Ø.

Kontakt: www.sorenborch.dk, soren.borch@gmail.com, +45 2025 7667.

Fil: <<Robotten på jobcenteret-vs-2021-03-02.docxpdf>>

Lidt om novellen

Søren Borch har i denne novelle skrevet sig ind i 2030, hvor robotten Robert går dybt ned i en arbejdsløs mands personlighed for at hjælpe ham med robotens varme fornuft. Det fremprovokerer en offentlig debat om, hvilke hænder der er varmest, og hvilken etik der betyder mest. Det viser også, hvor tæt vi er på, at komplicerede funktioner, som dem man arbejder med i et jobcenter, kan beriges - eller trues - af kunstig intelligens. Vi møder også nogle botudviklere, et jobcenter, en produktionsvirksomhed og en medieverden, som alle prøver at finde vej mellem udfordringerne.

Lidt om forfatteren

Søren Borch er født i 1950 og nyder nu at arbejde med near-future noveller som narrativ metode til at behandle de temaer, som han har arbejdet med i sit liv. Han er uddannet inden for teknologi-, samfunds- og erhvervsverdenen, og han har erfaring med ledelse, logistik, innovation, forskning, beslutningsstøttesystemer og personprofiler.

Søren drømmer om at lade sin læser opleve en fremtid med ny teknologi. En relativt nær fremtid, hvor vor tids spirende teknologier og samfundstrends allerede folder sig ud. Ikke en dystopi og ikke en utopi, men en realistisk tænkelig fremtid, hvori læseren uden overdreven frygt eller urealistisk optimisme kan reflektere over fremtiden.

Læseren bedes overholde almindelig, god adfærd, hvad angår min ophavsret.