

Robots in de recreatiesector

10-01-2019 10:54



Robots gaan zonder twijfel een rol vervullen in de recreatiesector. Voor welke functies de inzet van robots geschikt is, wordt via diverse pilots onderzocht. Robots nemen niet alleen werk over van het huidige personeel. Ze kunnen er ook voor zorgen dat er nieuwe taken worden verricht die met menselijk personeel niet mogelijk waren.

De ontwikkeling van diverse robotvormen is inmiddels al weer wat jaartjes onderweg. We herkennen in de uitvoeringspraktijk drie uiterlijke vormen:

Robots die op robots lijken. Deze typische robotvorm is gecreëerd door science fiction filmmakers. Denk bijvoorbeeld aan de robots in Star Wars. Zij staan nog altijd model voor veel robotspeelgoed. **Robots die op mensen lijken.** Het idee hier achter is dat robots taken van mensen gaan overnemen. Ze kunnen dan ook maar het best op mensen lijken. Met voor name robots die klantcontacten onderhouden kan dit een slimme keuze zijn. **Robots die de meest praktische vorm voor hun gebruik aannemen.** Deze zien we inmiddels volop in de industrie, waar robots o.a. worden gebruikt om apparaten te assembleren.

Robot voor de schoonmaak

De eerste generatie robots werden vooral ingeschakeld om handelingen over te nemen met een grote mate

van herhaling en voorspelbaarheid. Voor huishoudens is er o.a. al een stofzuigerrobot op de markt. De schoonmaak in de recreatiesector is arbeidsintensief en dus is het logisch dat ook daar wordt gekeken naar arbeidsbesparende opties. Een voorloper op schoonmaakgebied is de robot van Cleanfix. De robot levert tijdwinst op waarmee een hoger schoonmaakresultaat wordt bereikt. Het is de eerste robot in Europa die het pilotstadium ontgroeid is en in de praktijk aan het werk is.

In deze categorie hadden we ook grasmaairobots en robots voor reiniging van zwembadvloeren kunnen noemen.

Meer informatie: www.reinigingsrobot.nl

Robot als receptionist

Het Japanse 'Henn na Hotel' in themapark Huis ten Bosch loopt voorop als het gaat om de implementatie van robots in de verblijfsrecreatie. Het hotel gebruikt o.a. robots als receptiemedewerkers en gezichtsherkenning als 'sleutel' voor de hotelkamers. Het hotel wordt gebouwd op park Huis Ten Bosch, een themapark met life size kopieën van oude Nederlandse gebouwen.

Er worden robots ingezet als portiers, bij de receptie en in de schoonmaak. Daarnaast zal er gebruik worden gemaakt van gezichtsherkenning zodat gasten hun kamer kunnen betreden zonder sleutel. Bedrijfspresident Hideo Sawada: "We willen het meest efficiënte hotel ter wereld maken. In de toekomst willen we dat meer dan 90% van de hoteldiensten door robots wordt gerealiseerd."

Meer informatie: <http://english.huistenbosch.co.jp/>

Robots als huisdier

Robots zijn al lang niet meer alleen de bliken machines. In de consumentenmarkt zijn de knuffelrobots in opkomst. Dat zijn speelgoedknuffels met sensoren die kunnen inspelen op de omgeving. Hiermee ontstaat interactiviteit. Ook Disney zet dit soort robots in, o.a. bij de attractie Guardians of the Galaxy. Daar is een nest met drie vogeltjes (Vyloos) die non-verbale houdingen van langslappende gasten kunnen interpreteren en daarop inspelen.

Gidsrobot verzorgt rondleidingen in Spaans koninklijk paleis

De FROG (Fun Robotic Outdoor Guide), die mede is ontwikkeld door Universiteit Twente, is 'aangenomen' als gids bij het Koninklijk Paleis in het Spaanse Sevilla. Voor zover bekend wordt de robot nog niet commercieel aangeboden. Over de inzet van robots in de toeristische sector werd in het begin wat lacherig gedaan. Inmiddels zijn er al meerdere locaties waar robots worden ingezet om de gast te helpen. En nu dus ook een exemplaar uit een Nederlandse werkplaats.

Meer informatie: www.utwente.nl

Robot voor persoonlijke zorg

Vanuit de zorgsector komen er ook ontwikkelingen die kansrijk zijn voor de recreatiesector. De polikliniek kindergeneeskunde van Máxima Medisch Centrum (MMC) heeft er sinds juni 2018 een bijzondere collega bij: Pepper. Deze zorgrobot werd eerder al ingezet door ziekenhuizen om patiënten te ontvangen, maar geeft nu voor het eerst ook educatie. Door middel van een quiz en filmpjes wordt kinderen op een aantrekkelijke manier

geleerd wat zij kunnen doen om hun problemen te verhelpen. (www.mmc.nl)

Een andere robotvorm die in de zorg is geïntroduceerd is het robohuisdier. Deze is bedoeld voor mensen met dementie. De robot is voor het een 'maatje' maar dankzij slimme sensoren wordt ook de gezondheid van de patiënt in de gaten gehouden.

Robots in competitie

Het is nu nog vooral een wedstrijd onder techneuten. Zij laten robotteams tegen elkaar voetballen om daarmee hun technische vaardigheden testen. Een teamsport is interessant omdat je hiermee robots moet laten samenwerken. Nederlandse universiteiten behoren internationaal tot de top van deze competitievorm. Zelfs in deze vroege versie van voetbalrobots is een wedstrijd gemakkelijk om naar te kijken. Ook zijn er competities tussen gevechtsrobots.

Bezorgrobot

Aloft Hotels (onderdeel van Starwood) is al in 2014 een test gestart met robots als butlers. Deze robots kunnen o.a. bestellingen afleveren op de gastenkamers. Een Britse vakbond voor hotelpersoneel heeft nu al protest laten horen. Zij vinden het een miskennis van de persoonlijke meerwaarde die menselijk hotelpersoneel met zich meebrengt en vragen het management om liever te investeren in mensen.

Meer informatie: www.savioke.com

Robots worden steeds interactiever

De robot 'robothespian' van Engineered Arts is in staat om een conversatie aan te gaan met het publiek. De robot is inmiddels van de vierde generatie en heeft zijn plekje gevonden in diverse science centers. Daar heeft de robot een rol als docent en entertainer. Op de EAS in Amsterdam stond een robot die ook op een robot lijkt (zie foto). Het bedrijf ziet dat er ook vraag is naar robots die op mensen lijken, of juist op een schattig huisdier.

Meer informatie: www.engineeredarts.co.uk

Disneys stuntrobot

Vers van de pers is de stuntrobot 'Stickman' van Disney. Deze robots moeten stuntmannen in shows gaan vervangen. Dat zorgt er niet alleen voor dat een onveilig beroep overbodig wordt. De stuntrobots zijn in staat om nog veel spectaculairder capriolen uit te voeren. Er is behoorlijk wat onderzoek verricht om er voor te zorgen dat de robots natuurlijke menselijke bewegingen maken.

<https://www.youtube.com/watch?v=ENa98h7M7qY>

Inspelen op robotisering

Uit een onderzoek van Berenschot blijkt dat maar liefst 90% van de HR-professionals nu al de gevolgen van robotisering merkt. In 40% van de gevallen zijn de veranderingen vanwege technologische ontwikkelingen zelfs groot tot zeer groot. Zo leidt robotisering in 41% van de gevallen direct tot het verdwijnen van functies. Bijna drie kwart van de functies verandert inhoudelijk en een derde van de ondervraagde HR-professionals merkt op dat door robotisering nieuwe functies ontstaan.

'Technologische ontwikkelingen hebben een grote impact op personeel. In 41% van de organisaties verdwijnen functies. En in 71% van de organisaties verandert het takenpakket van werknemers'

Toch weet slechts 18% van de deelnemers aan het onderzoek wat robotisering concreet betekent voor het personeel, wat de mogelijke impact is op de bezetting, competenties, werving, scholingsbehoefte en de werkprocessen. Voor 80% van de HR-professionals is de impact van robotisering niet (voldoende) duidelijk.

Meer informatie: www.berenschot.nl/expertise/diensten/robotisering/

Consequenties robotisering voor de recreatiesector

In het rapport 'De vakantiemachine' uitgevoerd in opdracht van KIKK recreatie werd bekeken welke gevolgen digitalisering (waaronder robotisering) heeft voor de recreatiesector. Het onderzoek heeft o.a. als conclusie dat digitalisering zal leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Er is wel een verschil in de mate waarop bedrijven in de recreatiesector zijn voorbereid op het invoeren van nieuwe technologieën:

Organisaties die nu al veel gebruik maken van nieuwe technologie (o.a. smartphones, tablets en devices) zijn er eerder aan toe om ook nieuwe innovaties toe te passen. Complexere organisaties met een grotere verscheidenheid aan verschillende functies en takenpakketten zijn eerder toe aan het toepassen van digitale vernieuwingen. grote bedrijven verwachten beter te zijn voorbereid op veranderingen in functie-inhoud en skills behoefte dan kleine bedrijven.

Meer informatie: www.kikk-recreatie.nl

Redactie