



Ein Roboter als neues Universitätsmitglied

20. DEZEMBER 2021 VON [REDAKTION 5VIER](#) — [KOMMENTAR VERFASSEN](#)

Das Fach BWL der Universität Trier hat gemeinschaftlich den humanoiden Roboter Pepper erworben. Sowohl in der Forschung als auch in der Lehre sehen die BWL-Professuren vielfältige Anwendungsmöglichkeiten.



Im Studienprojekt ist der Service-Roboter Pepper bereits Dauergast. Bildquelle: Universität Trier

Zukunftstechnologie an der Universität Trier

Was früher in Hollywoodfilmen noch reine Fiktion war, hält nun Einzug in den Alltag des Menschen. Durch die rasanten Fortschritte der Robotertechnologie sind Service-Roboter zunehmend auf dem Vormarsch. Sie sind in der Lage, personalisierte Dienstleistungen zu erbringen und das ohne menschliche Eingriffe. So berät der menschenähnlich aussehende Roboter Pepper die Kunden im Einzelhandel oder bietet Hilfsbedürftigen in Pflegeheimen Unterstützung an. *„Dadurch entstehen fundamentale ethische, rechtliche, aber insbesondere auch betriebswirtschaftliche Fragen“*, erklärt die Initiatorin des Projekts, Prof. Dr. Katrin Muehlfeld. Wie gehen Unternehmen angemessen mit dieser Zukunftstechnologie um und wie gestaltet sich die Interaktion zwischen Kunden, Mitarbeitern und Roboter?

An der Universität könnte Pepper zukünftig beispielsweise in Begrüßungsveranstaltungen für Studienanfänger auftreten oder in Vorlesungspausen Fragen zu Kursformalia beantworten. Dies würde nicht nur Lehrende entlasten, sondern könnte laut BWL-Professorin Katrin Muehlfeld die Sicht von Studierenden auf den Einsatz von Robotern am Arbeitsplatz und ihre beruflichen Pläne nachhaltig beeinflussen. *„Digitale Technologien kompetent, kreativ und zugleich verantwortungsbewusst und reflektiert einsetzen zu können, sind Schlüsselkompetenzen, die im Arbeitsmarkt der Zukunft für immer mehr Menschen an Bedeutung gewinnen. Aber für die beruflichen Pläne vieler junger Menschen spielen sie weiterhin kaum eine Rolle.“*

Die Gestaltung digitaler Technologien sei zu weit entfernt von der alltäglichen Lebenswirklichkeit junger Menschen und daher für viele nur schwer greifbar, so Muehlfeld. *„Den Lehrer oder die Lehrerin sieht man jeden Tag `in action´ – die Programmierer des neusten Twitter-Updates oder des Roboters, der die elterliche Wohnung staubsaugt, aber nie. Die dahinterstehende Gestaltung der digitalen Technologie bleibt für die jugendlichen Nutzer im Grunde eine Blackbox.“* Durch den regelmäßigen Kontakt der Studierenden mit Pepper erhofft sich die Professorin, das Dunkel der Blackbox etwas erhellen zu können oder zumindest das Interesse der Studierenden an deren Erforschung zu wecken.

Pepper muss noch viel lernen

Mit der Anschaffung Peppers hat sich das Fach BWL einiges vorgenommen. Die 1,20 Meter kleine Maschine mit den überdimensional großen Augen muss noch weitgehend vom Fach selbst programmiert werden. So kann Pepper zwar mit einigen Tänzen bereits für Stimmung sorgen oder Anwesende zu einer Partie Tic-Tac-Toe herausfordern, sprechen und explizite Dienstleistung zu erbringen, muss er allerdings noch lernen. Genau darin wird der Schwerpunkt zukünftiger Forschungs- und Lehrveranstaltungen liegen. Studierende sollen zusammen mit Universitätsmitarbeitern selbst Einsätze von Pepper gestalten und programmieren. *„Dank Pepper können die Trierer BWL-Studierenden jetzt direkt, sozusagen `am lebenden Objekt´, Erfahrungen mit dieser Zukunftstechnologie sammeln“*, schwärmt Muehlfeld von der Investition.

In einem Studienprojekt kommt der Service-Roboter bereits seit Beginn des Semesters regelmäßig zum Einsatz. In Anlehnung an ihr Dissertationsthema untersucht Mi Nguyen zusammen mit Studierenden, wie sich das wahrgenommene Erlebnis und die gemachten Erfahrungen von Kunden in Kauf- und Nutzungsprozessen verändern, wenn Pepper in diese eingebunden wird. *„Roboter werden zu massiven Veränderungen des Angebots von Dienstleistungen führen und dabei nicht nur die Ausgestaltung bekannter Dienstleistungen verändern, sondern auch vollkommen neue Dienstleistungen hervorbringen“*, beschreibt Prof. Dr. Rolf Weiber, der Nguyens Dissertation betreut, die Relevanz ihrer Forschung. *„Das stellt Anbieter vor die Herausforderung, die Service-Roboter sowie die von ihnen zu erbringenden Leistungen so zu gestalten und einzusetzen, dass ein positives Erlebnis für die Kunden generiert wird.“* Dank der Anschaffung Peppers können BWL-Studierende so bereits jetzt im Verlauf ihres Studiums wichtige Kompetenzen und Erfahrungen für eines der zentralen Arbeitsfelder der Zukunft sammeln.