

# Pepper? Hallo?

**Eine Meldung und ihre Geschichte** Warum ein dummer Roboter international Schlagzeilen machte

**E**in großes Wort gleich zu Beginn schien Kevin Mollet, Pressesprecher des Damiaan-Krankenhauses in Ostende, angemessen, immerhin ging es darum, eine neue Epoche im Verhältnis zwischen Mensch und Maschine einzuläuten. Deshalb wählte er „Weltpremiere“ als erstes Wort seiner Pressemitteilung, verfasst im Namen des Allgemeinen Krankenhauses Damiaan, das an der belgischen Nordseeküste zu finden ist, einer Region, die selten ins Blickfeld der internationalen Presse gerät.

Die Pressemitteilung verkündete, dass im Krankenhaus ein neuer Mitarbeiter begrüßt werden konnte, ein Roboter, humanoid, intelligent, sozial, der Name: Pepper. Weiter war zu lesen, er werde Patienten und Besucher empfangen, sie auch durch die langen Flure zu den Stationen begleiten.

Ganz ähnlich wirbt der Hersteller des Roboters, die französische Firma Aldebaran, für sein Produkt. Im Internet existiert ein Video, Pepper steht auf einer Bühne, gibt ein Interview, das Gespräch wirkt erstaunlich natürlich, die Maschine intelligent, empathisch.

Das schienen in der Tat große und, abhängig vom Standpunkt, begeisternde oder bestürzende Neuigkeiten zu sein. Ein (Alb-)Traum schien Wirklichkeit zu werden. Die Maschine nicht nur Helfer, sondern tauglich auch als Freund, als Vertrauter des Menschen.

Der britische „Guardian“ berichtete über den Roboter, das US-Magazin „Fortune“, afp aus Frankreich und die renommierte Nachrichtenagentur Reuters. Alle staunten über Pepper, Reuters ergänzte seinen Bericht noch um ein Video, in dem man dem Roboter bei der Arbeit zusehen konnte, im Video fällt der Satz: „Pepper kennt sich im Krankenhaus gut aus.“

Danach sieht es nun, einige Wochen nach der Pressemitteilung und nach den Berichten, allerdings nicht aus. Der Roboter steht, in unschuldigem Weiß, das Gesicht vage kindlich, in der Weite des Krankenhausfoyers in Ostende und piepst ratlos vor sich hin.

Manchmal kommen Besucher neugierig näher, beugen sich zu Pepper hinab und versuchen, mit ihm ins Gespräch zu kommen. Aber das ist nicht so einfach. Entweder antwortet Pepper nicht, oder er antwortet zu spät, wenn sein Gegenüber schon die nächste Frage stellt, was den Roboter aber nicht stört. Er redet dann einfach weiter, schweigt dafür aber wieder bei der nächsten Frage. Pepper, man muss es leider sagen, wirkt nicht besonders sozial, eher autistisch. Er kennt sich auch nicht im Krankenhaus aus und begleitet deswegen keine Besucher oder Patienten

durch die langen Flure. Streng genommen arbeitet Pepper noch gar nicht im Krankenhaus, es ist eher eine Art Probebetrieb, mit der Betonung auf Probe.

Zuständig für den Roboter ist ein gestresster junger Mann, ein Programmierer, angestellt bei Zora Robotics, einer belgischen Firma, die mit dem Hersteller Aldebaran kooperiert. Der Programmierer sitzt nicht weit entfernt von Pepper auf einer Couch und tippt verbissen Befehle in seinen Laptop, er sagt halblaut: „Ich bin Techniker und mag es, wenn die Dinge funktionieren.“ Aber die Dinge funktionieren eher mäßig. Nach etwa 20 Minuten stockender Kommunikation zwischen Pepper und den Menschen verzweifelt der Programmierer und verwandelt Pepper, den angeblich intelligenten Roboter, in eine ferngesteuerte Puppe.

Nähert sich jemand dem Roboter, tippt der Programmierer: „Hallo, ich bin Pepper“, drückt dann die Eingabetaste, und ein paar Sekunden später sagt der Roboter, was getippt wurde. Dann sagt der Gesprächspartner etwas zu Pepper, der Programmierer tippt hektisch eine Antwort, und der Roboter wiederholt sie. Das zu sehen ist nicht begeisternd, auch nicht epochal, aber zumindest funktioniert es verlässlich.

Nach einer Weile kommt Kevin Mollet dazu, der Pressesprecher des Krankenhauses. Zur offensichtlichen Diskrepanz zwischen Pressemitteilung und Realität sagt er vage: „Der Druck, das Interesse war so groß, von der Öffentlichkeit, von den Medien, wir mussten was machen.“ Es erklärt nicht wirklich viel, und Mollet klingt, als wäre er ein Opfer, nicht ein Verantwortlicher.

Möglicherweise kann Julien Seret weiterhelfen, Marketingchef

von Aldebaran. Er bittet zum Skype-Interview, sagt zur Diskrepanz zwischen Peppers Interview, das auf YouTube zu sehen ist, und seinem Auftritt im Krankenhausfoyer: „Das Interview war teils natürlich, teils geskripted“, also vorproduziert. Er fügt hinzu: „Aber das machen alle so.“

Die Firma Aldebaran schönte die Wahrheit, weil sie um einen aussichtsreichen Platz kämpft in einem neuen, sich rasant entwickelnden Markt. Andere Firmen bauen an ähnlichen Robotern, sie heißen Buddy, Jibo. Noch sind die Maschinen kaum mehr als bessere Tabletständer, aber das dürfte sich bald ändern, und dann werden sie ein mächtiges Geschäft werden, denn die Sehnsucht nach einer Maschine, die Empathie bietet, sei es auch nur die Simulation von Empathie, ist groß. Die Crowdfunding-Kampagne für Jibo zeugt es. Sie brachte 20-mal mehr Geld ein als nötig.

Bleibt die Frage, warum so begeistert berichtet wurde, obwohl es noch keinen Grund für Begeisterung gibt. Der Bürochef von Reuters in Brüssel äußert sich, am Telefon. Er verteidigt den Artikel, das Video, sagt, dass sie ein Team geschickt haben, dass es eine Pressekonferenz gab, in deren Verlauf der Roboter vom Hersteller präsentiert wurde, dann sagt er noch etwas über den zeitlichen Druck, unter dem Journalisten stehen. Am nächsten Tag folgt eine E-Mail. Reuters habe den Bericht und das Video aus seinem Archiv gelöscht.

Uwe Buse



Pepper

**WATCH | Robot receptionist gets job at Belgian hospital**

Pepper, a humanoid robot receptionist, is the latest employee at Belgium's AZ Damiaan hospital in Ostend. Reuters' Sharon Reich reports.

Von der Website Interaksyon.com