



Das Kompetenzzentrum Usability zeigt wie der Mittelstand durch den Einsatz schlanker Living Labs gezielt Produkte erproben kann. Praktiken und Einstellungen der Kunden im Umgang mit modernen Technologien werden so aufgedeckt.

Living Labs werden auch als Reallabore oder Innovationslabore bezeichnet, in denen es möglich ist, Produkte in ihrem Alltag zu erproben und zu testen. Dabei unterstützen sie die Funktionen der Informationsgewinnung und –verarbeitung in Unternehmen, indem sie die Einstellungen und Praktiken aller aus Unternehmenssicht relevanten Nutzergruppen betrachten und unterschiedliche Perspektiven zusammenbringen. Dadurch werden Nutzeffekte für Unternehmen, Kunden und Gesellschaft sichtbar, was den wertschöpfenden Einsatz moderner Technologien unterstützt.

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability unterstützt kleine und mittlere Unternehmen beim Aufbau entsprechender Living Lab Infrastrukturen und befähigt sie damit Kundenbedürfnisse gezielter in Erfahrung zu bringen und moderne Technologien gemeinsam mit den Kunden zu erproben.

Wie so etwas in der Praxis aussehen kann demonstriert das Kompetenzzentrum Usability derzeit u.a. in der Huma Shopping Welt in Sankt Augustin. Dort betreibt das Kompetenzzentrum seit mehreren Monaten zwei Living Labs, in denen der Einsatz eines Service Roboters erprobt wird.



Living Lab 1 wird in der Rathaus Apotheke betrieben und erprobt gemeinsam mit den Apothekenmitarbeitern wie ein Service Roboter bei der Kundenbetreuung und Dokumentation unterstützen kann.

Living Lab 2 wird am Info Point des Huma Shopping Centers betrieben und untersucht hier gemeinsam mit den Mitarbeitern vor Ort sowie dem Center Management, welche Effekte der Einsatz eines Service Roboters auf das Kundenerlebnis haben kann.

In den beschriebenen Living Labs interagieren jeden Freitag ca. 100 Menschen mit dem Roboter. Die Interaktionen werden durch das Kompetenzzentrum methodengestützt untersucht, um Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen für die KMU Partner abzuleiten.

Ihr Ansprechpartner:

Dr. Daryoush Vaziri
Grantham-Allee 20
53757 Sankt Augustin
Tel: 02241 8659654
Mail: d.vaziri@Kompetenzzentrum-usability.digital

