

ECR Academic Student Award 2025

MASTERARBEIT

Florian Nägerl, MA

Fachhochschule Wiener Neustadt /
Studiengang: Produktmarketing und
Innovationsmanagement

Betreuerin: Julia Eisner, BA MA



Titel der Arbeit

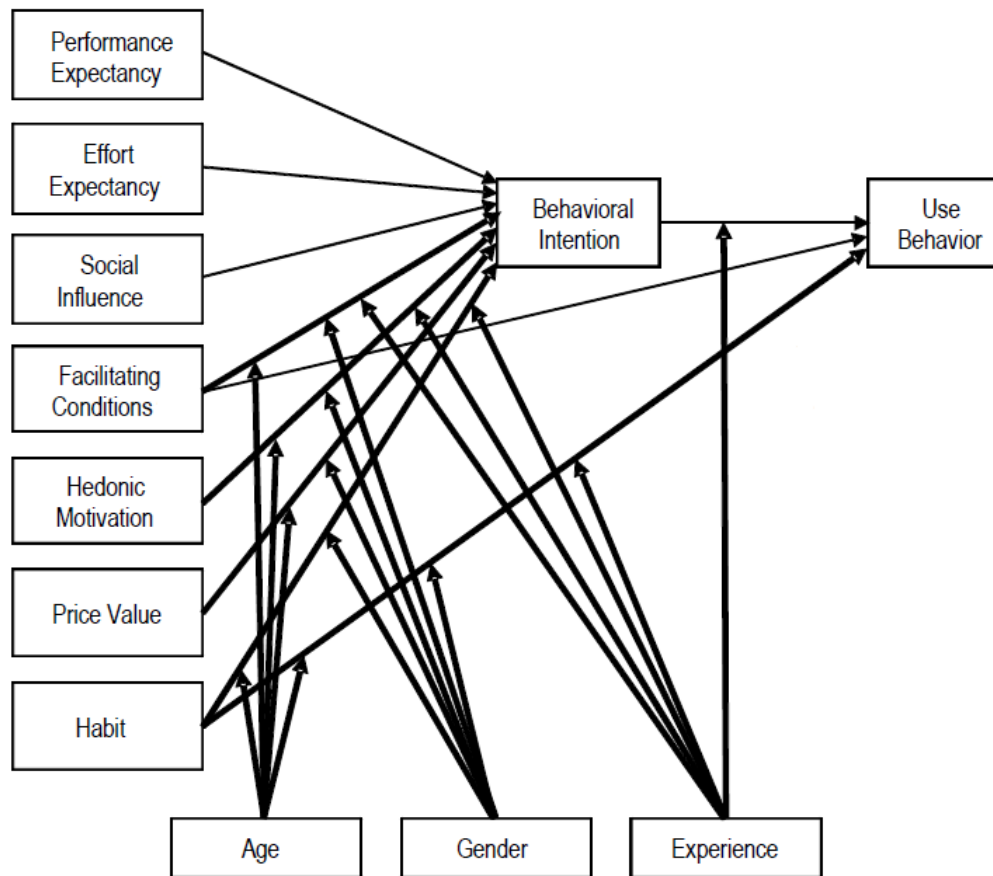
Service mit einem Lächeln:
Der Einfluss von kommunikativer künstlicher
Intelligenz im Kund:innenservice

Ziel(e) / Forschungsfrage(n)

Die Analyse der Einflussfaktoren auf die Verwendungsabsicht von Nutzer:innen gegenüber KI-geführten Chatservices im Kund:innenservice.

Besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Rolle anthropomorpher Merkmale und deren Wirkung auf die Wahrnehmung und Bewertung solcher Systeme.

Forschungsmodell



Methodik

- Die Arbeit basiert auf einem quantitativen Forschungsdesign in Form eines **einfaktoriellen Between-Subjects-Experiments**. Dafür wurde eine Online-Umfrage **mit N = 184 Teilnehmenden** durchgeführt.
- Den Proband:innen wurden je nach Gruppenzugehörigkeit unterschiedliche Stimulusmaterialien präsentiert: Die Kontrollgruppe erhielt einen Screenshot von einem KI-geführten ChatSERVICE in neutraler Form, während die Experimentalgruppe eine Version mit anthropomorphen Merkmalen sah.
- Als Auswertungsverfahren kamen t-Tests und eine Mediationsanalyse zum Einsatz.

Ergebnisse

- Die Konstrukte **Leistungserwartung, hedonistische Motivation und wahrgenommenes Risiko** beeinflussen die Verwendungsabsicht gegenüber KI-geführten Chat-services im Kund:innenservice signifikant. Eine höhere Leistungserwartung und eine höhere hedonistische Motivation steigern auch die Verwendungsabsicht. Ein höheres wahrgenommenes Risiko wirkt sich hingegen negativ aus.
- Des Weiteren konnten **Unterschiede zwischen den Gruppen** festgestellt werden. Verglichen mit Chat-services ohne anthropomorphe Merkmale wurden die Konstrukte hedonistische Motivation und soziale Präsenz bei KI-geführten Chat-services signifikant höher bewertet. Zudem erhöht ein Chat-service mit anthropomorphen Merkmalen (verglichen mit einem neutralen Chat-service) die Verwendungsabsicht über die hedonistische Motivation.

Relevanz für ECR / ECR-Mitgliedsunternehmen

- Die Erkenntnisse dieser Arbeit sind geeignet, die Chancen für eine erfolgreiche Umsetzung von kommunikativer KI für die **direkte Kund:innenkommunikation** zu erhöhen und das **Nutzer:innenerlebnis** zu verbessern.
- So sollten Chatdienste mit **anthropomorphen Merkmalen** versehen werden, um Kund:innen das Gefühl zu geben, in Gegenwart einer sozialen Entität zu sein, sowie die empfundene Freude zu erhöhen. Zudem sollte darauf geachtet werden, dass die Lösungen **Freude** auslösen, eine hohe **Nützlichkeit** aufweisen und die Nutzer:innen möglichst **kein Risiko** empfinden.

Kontakt Daten



Florian Nägerl

- +4369910557080
- floriannaegerl01@gmail.com
- [LinkedIn](#)