



Mag. CHRISTIAN SAVOY
Universitätskommunikation

Tel.: +43 732 2468-3012
Fax: +43 732 2468-9839
christian.savoy@jku.at

Linz, 30. Mai 2014

Beschleunigung oder Verwirrung: JKU-Studie untersucht Selbstbedienungs- Services

Selbstbedienungskassen halten auch bei uns immer häufiger Einzug – in Taiwan gehören sie hingegen längst zum Alltag. In Kooperation mit Yen-Ting Helena Chiu, selbst Absolventin der Johannes Kepler Universität (JKU) Linz und Professorin an der National Kaohsiung First University of Science and Technology in Taiwan, hat Prof. Katharina Hofer (JKU-Institut für Handel, Absatz und Marketing) die Unterschiede in der Akzeptanz der Konsumenten erforscht.

„Unternehmen erhoffen sich erhöhte Effizienz und gesteigerte Dienstleistungsqualität“, erklärt Hofer den Siegeszug der neuen Technologien. Dabei treffen sie beim Konsumenten aber auch auf Widerstände. „Die Studie bezieht sich auf kürzlich eingeführte Selbstbedienungstechnologien und untersucht die Akzeptanz in einem kulturübergreifenden Kontext“, so die JKU-Forscherin. Zusätzlich interessant ist dabei der Aspekt, dass es sich bei Österreich um einen industrialisierten Markt handelt (hier wurden Selbstbedienungskassen untersucht), während Taiwan einen aufstrebenden Markt („emerging market“) repräsentiert. Hier standen Multi-Media-Kiosks im Fokus, an denen man Tickets kaufen, Finanztransaktionen durchzuführen oder an Kundenbindungsprogrammen teilzunehmen kann. Das Ergebnis der Studie: „Zur Erhöhung der Verwendungsbereitschaft der Technologie müssen die Unternehmen zusätzliche Ressourcen aufwenden“, erklärt Hofer.

Handlungsbedarf für Unternehmen

„Zum Beispiel Mitarbeiter, die das System erklären oder sonstige Informationen. Darüber hinaus zeigt die Studie, dass in einem asiatischen Kontext die Leistungsfähigkeit der Technologie sowie die sozialen Einflussfaktoren eine große Rolle bei der Verwendung der

Selbstbedienungstechnologie spielen, während in einem europäischen Kontext die einfache Anwendung und eine angenehme Umgebung im Geschäft entscheidend sind. Als Schlussfolgerung kann daher gezogen werden, dass die Akzeptanz und die Bereitschaft, eine Technologie zu verwenden, vom kulturellen Kontext beeinflusst wird.“ Ein Ergebnis, das für internationale Handelsketten interessant ist: Sie müssen ihre Strategien an das jeweilige Zielland anpassen.

Gesellschaftliche Auswirkungen

Aber auch andere Aspekte müssen beachtet werden. *„US-Forscher, wie Erik Brynjolfsson und Andrew McAfee vom MIT sprechen von einem neuen Maschinenzeitalter – und damit auch der sinkenden Nachfrage nach Arbeitskräften (ausgenommen nach Personen mit spezifischen Qualifikationen und Fähigkeiten). Im Endeffekt also der Gefahr von steigender Arbeitslosigkeit“*, weist Dekan Johann Bacher, Professor für Empirische Sozialforschung, auf die Schattenseiten der neuen Technologien hin.

Es gibt noch eine weitere Kehrseite hat die Medaille: *„Das klassische Strafrecht ist mit seinen Vermögensdelikten auf die Täuschung von Menschen bzw. die Wegnahme von Sachen aus dem menschlichen Herrschaftsbereich ausgerichtet. Die Diskussion um die Strafbarkeit des Selbstbedienungstankens wurde jahrelang kontrovers geführt. Insofern kann der Ersatz der menschlichen Kontrolle durch Maschinen dazu führen, dass derartige Verhaltensweisen vielfach aus dem Bereich der Strafbarkeit ausscheiden und daher als Einladung zu kriminellen Verhalten missverstanden werden. Dies wird noch dadurch verstärkt, dass aus Studien zur Ladendiebstahlskriminalität bekannt ist, dass Beziehungen zu Menschen die Achtung gegenüber fremdem Eigentum erhöhen und insofern kriminalitätshemmend sind“*, meint Alois Birklbauer, Professor für Strafrecht.