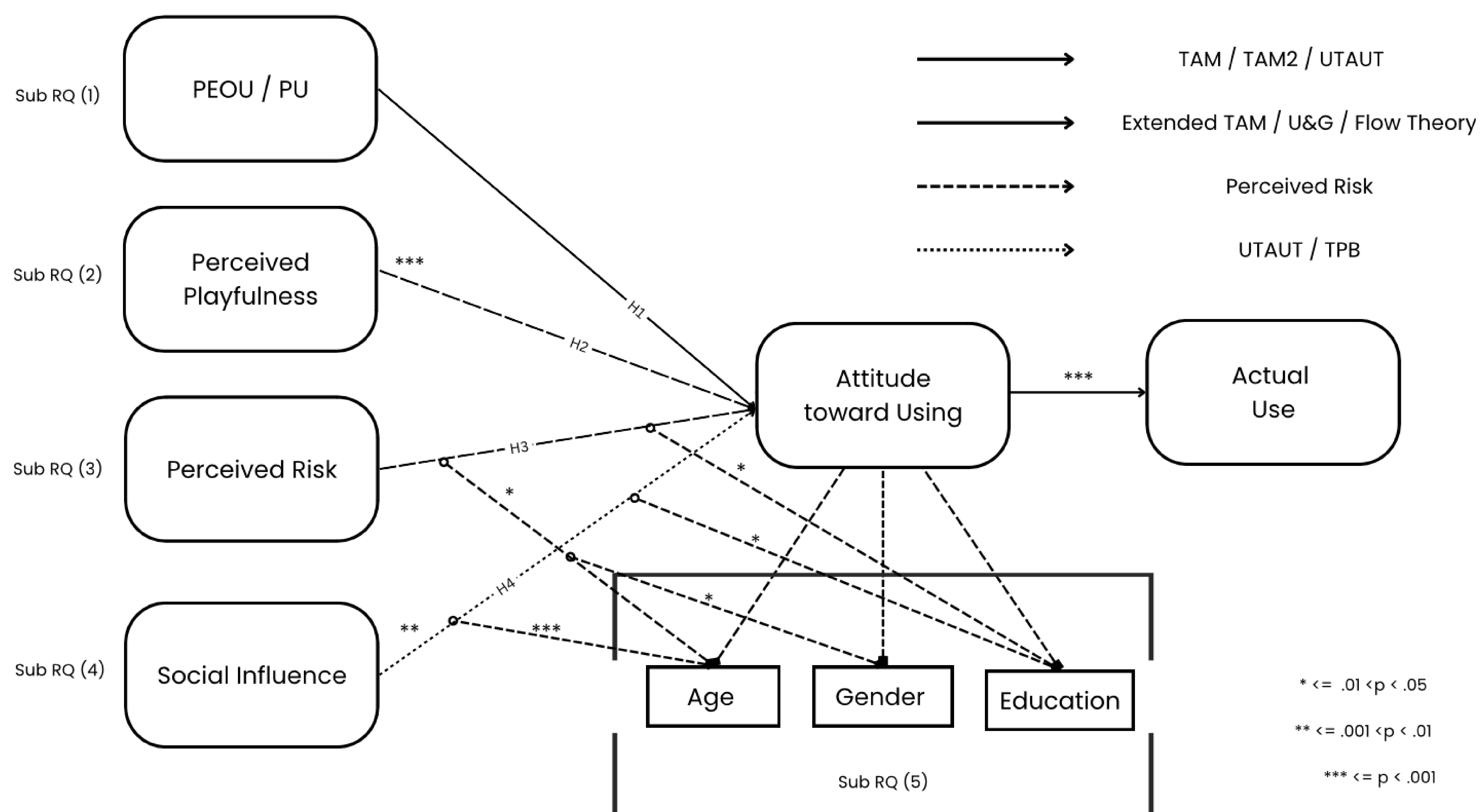


KI-Akzeptanz im E-Commerce: Eine empirische Studie



Research Objective

This empirical study systematically analyses the acceptance of artificial intelligence (AI) in e-commerce from the perspective of Swiss consumers. The central research question was: 'How does the implementation of AI influence the customer experience in Swiss e-commerce?' Five sub-questions were analysed in order to gain differentiated insights.

A structured, multi-stage methodology was chosen to answer the questions, consisting of an extensive literature review, the creation of a questionnaire with validated scales and a careful preliminary analysis of the data through pretests. These preliminary analyses included tests for internal consistency using Cronbach's alpha as well as for normal distribution, linearity and multicollinearity in order to ensure the robustness of the results.

Solution Approach

Basierend auf existierenden Modellen wurden wichtige Einflussfaktoren wie wahrgenommene Nützlichkeit, Benutzerfreundlichkeit, wahrgenommene Verspieltheit, wahrgenommenes Risiko und sozialer Einfluss ermittelt. Mit einer hierarchischen Regressionsanalyse wurden die Beziehungen zwischen analysiert.

Solution development

Die Ergebnisse zeigen, dass insbesondere der spielerische Nutzen und der soziale Einfluss für die Akzeptanz entscheidend sind, während das wahrgenommene Risiko einen negativen Einfluss hat. Darüber hinaus variiert die Akzeptanz signifikant mit demographischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht und Bildung. Wahrgenommene Nützlichkeit und Benutzerfreundlichkeit haben einen signifikanten, aber moderaten Einfluss auf die Einstellung der Nutzer. Im Gegensatz dazu sind die wahrgenommene Verspieltheit und der soziale Einfluss dominant.

Die Studie leistet damit wichtige Beiträge für Theorie und Praxis: Sie erweitert das klassische TAM-Modell um relevante Aspekte des modernen E-Commerce und gibt Unternehmen konkrete Tipps für die Gestaltung erfolgreicher KI-Anwendungen, die speziell auf unterschiedliche Nutzergruppen zugeschnitten sein müssen.

Jaysen Kratz

Hauptbetreuer
Prof. Dr. Clemente Minonne

Experte
Joachim Liebscher