

19.08.2022 – 12:27 Uhr

Flow-Erlebnisse beim Gespräch mit dem Roboter

Sehr geehrte Medienschaffende

Immer mehr digitale Benutzeroberflächen lassen sich durch gesprochene Sprache bedienen. Viele der Interaktionen mit diesen Voicebots sind für die Nutzenden aber noch unbefriedigend. Dennoch entsprechen sie einem grundsätzlichen Kundenbedürfnis. Denn mündliche Kommunikation ist emotionaler als schriftliche. Forschende der Universität St. Gallen (HSG) haben sich deshalb der Frage gewidmet, wann wir Gespräche mit Voicebots besonders angenehm empfinden und was das mit den viel beschworenen «Flow-Erlebnissen» zu tun hat.

Im [Videobeitrag](#) unterhalten sich die vier Forschenden Prof. Dr. Christian Hildebrand und Francesc Busquet vom Institute of Behavioral Science & Technology (IBT-HSG) sowie Prof. Dr. Jan Marco Leimeister und Naim Zierau vom Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI-HSG) darüber, wie mit der Nutzung von Stimmtechnologie bessere, erfüllendere Konversationen möglich sind.

Die Studie «Voice bots on the frontline: Voice-based interfaces enhance flow-like consumer experiences & boost service outcomes» steht auf der Plattform Springer zum Download zur Verfügung:

www.link.springer.com/article/10.1007/s11747-022-00868-5

Kontakt:

Naim Zierau, Institut für Wirtschaftsinformatik ([IWI-HSG](#))

naim.zierau@unisg.ch

Mit besten Grüßen
Ihre HSG-Kommunikation

Universität St. Gallen (HSG)
Kommunikation
Dufourstrasse 48
CH-9000 St. Gallen
Tel.: +41 71 224 22 25
kommunikation@unisg.ch
www.unisg.ch

www.youtube.com/HSGUniStGallen
<https://twitter.com/HSGStGallen>
www.facebook.com/HSGUniStGallen/
www.instagram.com/unistgallen/

HSG Focus - Das Unimagazin für Tablets und Smartphones.
Gratis im App Store und auf Google Play. www.hsgfocus.ch

Newsletter abbestellen, E-Mail-Adresse ändern per E-Mail an kommunikation@unisg.ch

Datenschutzhinweis:

Ihre Mail-Adressen werden ausschliesslich zum Versand dieses Newsletters verwendet und keinen Drittpersonen zur Verfügung gestellt.

Weiteres Material zum Download

Bild: [vlcsnap-2022-08-18-12h48m59s192.jpeg](#)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003729/100893670> abgerufen werden.