



Newsletter März 2023

Sehr geehrte Abonentinnen und Abonnten des Lehrstuhl-Newsletters!

Zu folgenden Punkten finden Sie Informationen in unserem Newsletter Nr. 201 vom März 2023:

1. Veröffentlichung
2. Internationale Forschung
3. Abschlussarbeiten im Sommersemester 2023

Sollte der Newsletter nicht korrekt dargestellt werden, so klicken Sie bitte [hier](#).

1. Veröffentlichung

Brüggemann, P./Lehmann-Zschunke, N. 2023: How to reduce termination on freemium platforms — literature review and empirical analysis, in: Journal of Marketing Analytics, online available: <https://link.springer.com/article/10.1057/s41270-023-00212-y>

2. Internationale Forschung

Bei der American Marketing Association (AMA) Winter Conference in Nashville, Tennessee (USA) war der Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing mit zwei Forschungsprojekten vertreten. Die Tagung zählt zu den bedeutendsten wissenschaftlichen Marketing-Konferenzen weltweit.

In der ersten Studie mit dem Titel „Keep to the Task! The Role of Service Type in Service Chat Encounters“ untersuchten PD Dr. Carsten D. Schultz, Akad. Rat am Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing (Prof. Dr. Rainer

Olbrich) und Professor Gaia Rancati (Middle Tennessee State University) den Einfluss unterschiedlicher Service-Anfragen. Dabei erforschten sie die Interaktionsbereitschaft mit menschlichen und automatisierten Akteurinnen und Akteuren (Chatbots). Den automatisierten Systemen sprechen die Teilnehmenden der Untersuchung vor allem eine hohe Lösungskompetenz bei faktischen und einfachen Service-Anfragen zu.

Humanoide Roboter waren Gegenstand der zweiten Untersuchung „Agency or Presence: Customer Emotions towards Robots in Service Encounters“. Mit Forschenden der Università Cattolica del Sacro Cuore in Mailand (Sabrina Bartolotta, Alice Chirico, Mauricio Mauri und Andrea Gaggiolo) untersuchen Rancati und Schultz die emotionale Wahrnehmung von Service-Robotern im Vergleich zu Menschen. In der experimentellen Studie bediente sich das Forscherteam insbesondere an neurophysiologischen Daten, die im besonderen Maße dazu geeignet sind, die Reaktion der Forschungsteilnehmenden gegenüber den Service-Robotern zu offenbaren. Insgesamt zeigen die Probanden positive Emotionen gegenüber humanoiden Service-Robotern, wobei hierbei ein Neuartigkeitseinfluss nicht ausgeschlossen werden kann.

3. Abschlussarbeiten im Sommersemester 2023

Der Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing, erinnert alle Kandidatinnen und Kandidaten an die Gliederungsbesprechung für die bevorstehende Erstellung der Abschlussarbeit.

Versuchen Sie, diese Besprechung vier Wochen nach Erhalt des Themas wahrzunehmen, um eventuell vorhandene inhaltliche Verständnisfragen zu klären. Ihre Betreuerin/Ihr Betreuer gibt Ihnen gerne hilfreiche Hinweise und Anregungen.

Dieser Newsletter wurde Ihnen zugesandt, da Sie (oder eine andere Person) Ihre E-Mail-Adresse über unsere Mailingliste ‚Newsletter-Marketing@fernuni-hagen.de‘ registriert haben. Sie können den Erhalt des Newsletters jederzeit abbestellen, indem Sie sich unter <http://mailhost.fernuni-hagen.de/mailman/listinfo/newsletter-marketing> aus der Mailingliste austragen. Sie können hier nicht nur den Bezug der Liste kündigen, sondern darüber hinaus auch Ihre eingetragene E-Mail-Adresse ändern oder das Kennwort zur Bearbeitung Ihrer Mitgliedschaft – sofern Sie dieses vergessen haben sollten – neu anfordern.

Ihre E-Mail-Adresse wird ausschließlich für den Versand des Newsletters verwendet und keinesfalls an Dritte weitergegeben.