

Künstliche Intelligenz in der Bodenabfertigung für Airlines – Akzeptanz bei Kunden

Der Einzug von Künstlicher Intelligenz in allen Bereichen des Lebens ist nicht mehr aufzuhalten. In Zukunft wird KI die Arbeit in vielen Bereichen erleichtern. Diese Arbeit befasst sich mit einer Anwendung der KI, nämlich der Gesichtserkennung am Flughafen, im Speziellen, das Gesicht als Boarding-Karte. Während die Vorteile einer solchen Technologie für den Betreiber offensichtlich sind, sind Fragen des Datenschutzes für Passagiere essenziell. Es soll deshalb untersucht werden, wie diese Technologie aus Kundensicht beurteilt wird, damit die Betreiber (Flughäfen) und Softwarehersteller die Kundenbedürfnisse besser abdecken können.

Mit dem erweiterten TAM (Technology Acceptance Model) werden folgende Fragestellungen beantwortet: Wie wird ein solches KI-Boardingsystem vom Passagier wahrgenommen und welche Faktoren wirken sich auf die Nutzungsabsicht aus?

Drei Einflussfaktoren zur Nutzungsabsicht werden untersucht, nämlich der Einfluss der wahrgenommenen Nützlichkeit, der wahrgenommenen Benutzerfreundlichkeit und der Einfluss der Bedenken bezüglich der Privatsphäre und des Datenschutzes. Die Hypothesen sind mit einer schriftlichen Onlineumfrage überprüft worden. Der Fragebogen hat zwei verschiedene Varianten. Er wurde mit oder ohne erklärendes Video versendet.

Der Einfluss des gezeigten Videos hat überraschenderweise einen signifikant positiven Einfluss auf die Nutzungsabsicht. Die Teilnehmenden beurteilen die Gesichtserkennung am Flughafen als nützlich und eine Vereinfachung gegenüber dem klassischen System. Die Datenschutzbedenken beeinflussen die Nutzungsabsicht allerdings negativ.

Die Betreiber sollten dafür sorgen, dass ihr System einwandfrei, schnell und möglichst einfach vom Passagier zu bedienen ist. Insbesondere sollten Datenschutzrichtlinien ernst genommen werden und dem Passagier transparent gemacht werden.



Abbildung: Eigene Darstellung erstellt mit DALL·E 3

