

Univ.-Prof. Dr.  
Jan Marco Leimeister

e leimeister@uni-kassel.de  
t +49 (0) 561 804-6068  
f +49 (0) 561 804-6067

Pfannkuchstraße 1  
34121 Kassel

**Bachelorarbeit: Hybride Intelligenz zum Onboarding und Upskilling  
von Servicemitarbeitenden – Empirische Analyse eines webbasierten Assistenzsystems**

11.10.2023

**Betreuerin/ Gutachterin:** Dr. Sarah Oeste-Reiß

### **Hintergrund**

Wissensintensive Tätigkeiten finden sich in einer Vielzahl von Branchen. So gehen Beratungstätigkeiten im Online-Kundenservice für Servicemitarbeitende häufig mit hohen kognitiven und sozialen Belastungen einher, da es sich um personenbezogene Dienstleistungen unter hohem Effizienz- und Zeitdruck handelt. Problemlösekompetenzen und kontinuierliches Lernen sind für Servicemitarbeitende von hoher Bedeutung. Zudem ist die Branche geprägt von hoher Mitarbeiterfluktuation, so dass der Einarbeitung (sog. „Onboarding“) und Befähigung (sog. Upskilling“) unerfahrener Mitarbeitender eine hohe Bedeutung zukommen. Intelligente Support-Agenten bzw. konversationale Agenten/ Chatbots, die als sogenannte „Listener“ dem Mitarbeiter-Kunden-Gespräch folgen und Mitarbeitenden während des Gesprächs kontextbezogen benötigte Informationen und Assistenzfunktionalitäten bereitstellen, können eine Lösung sein. Solche Support-Agenten haben das Potenzial insbesondere unerfahrene Servicemitarbeitende zu unterstützen. Damit Sie, im Arbeitsprozess genutzt, jedoch nicht ihrerseits zu einer kognitiven Überlastung der Mitarbeitenden führen, müssen Inhalt, Form und Zeitpunkt der Informationsbereitstellung unter Berücksichtigung der Mechanismen menschlicher Informationsverarbeitung gestaltet werden. Basierend auf Erkenntnissen der Forschung zur „Cognitive Load Theory“ (Sweller et al. 2013) wurde am Lehrstuhl ein funktionaler Prototyp eines Support-Agenten in Form eines webbasierten Assistenzsystems für o.g. Szenario entwickelt und mit zwei Userinterfacevarianten in einer Experimentalumgebung instanziiert.

### **Mögliches Thema für eine Bachelorarbeit**

Aktuell sind eine oder mehrere studentische Arbeiten (Forschung unter Anleitung und/oder Abschlussarbeit) zu vergeben. Zielsetzung ist es, ein grundlegend vorhandenes Forschungsmodell weiter ausdifferenzieren und im Rahmen eines Feldexperimentes zu erproben. Dies umfasst die eigenständige Herleitung und Ergänzung von Forschungshypothesen sowie deren quantitative Evaluation im Feld; die Organisation und Durchführung eines Online-Experiments mit Proband:innen unter Nutzung des Prototypen (webbasierten Assistenzsystems); Fragebogenkonzeption sowie Quantitativ-empirische Erhebung und Auswertung der Fragebogendaten; qualitativ-empirische Auswertung der Nutzungsdaten des webbasierten Assistenzsystems.

Methodenkenntnisse in quantitativer Forschung sind für diese Arbeit erforderlich, Erfahrungen in der Durchführung von Experimenten wünschenswert, aber nicht notwendig.

**Fragen und Bewerbungen an:**

Dr. Sarah Oeste-Reiß

[oeste-reiss@uni-kassel.de](mailto:oeste-reiss@uni-kassel.de)