



MI fogyasztói elfogadása

Bernschütz Mária, PhD
BME Menedzsment és
Vállalkozásgazdaságtan
tanszék



innováció

technológia
push

fogyasztói
pull

Ki szolgáljon ki?

pincér



Robot pincér

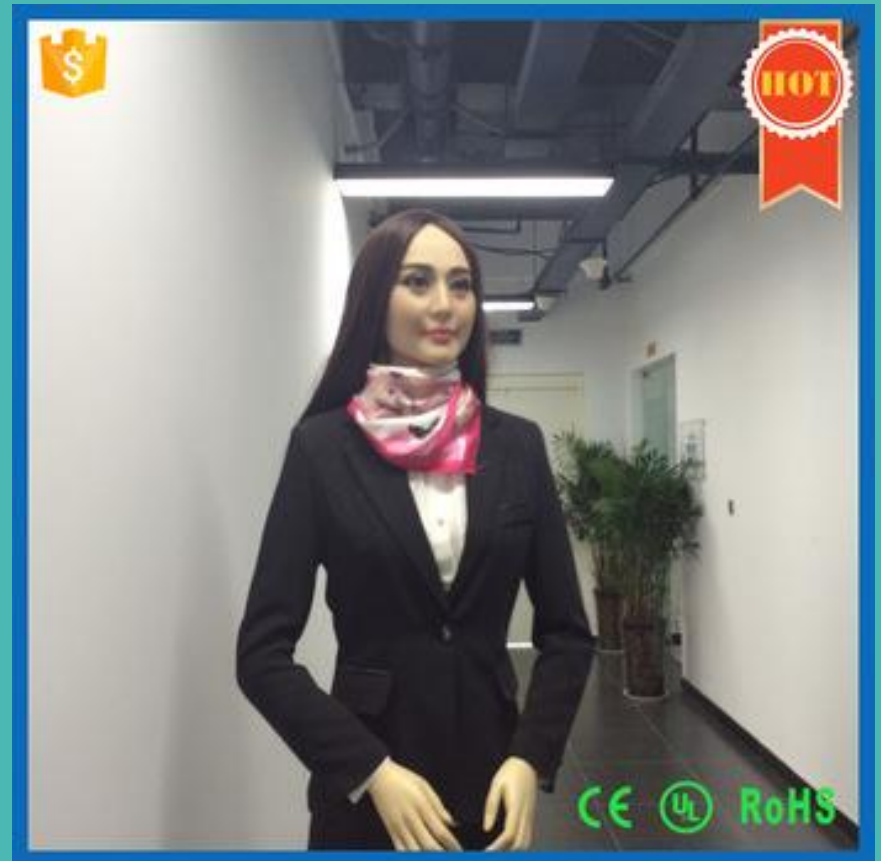


Ki szolgáljon ki?

human



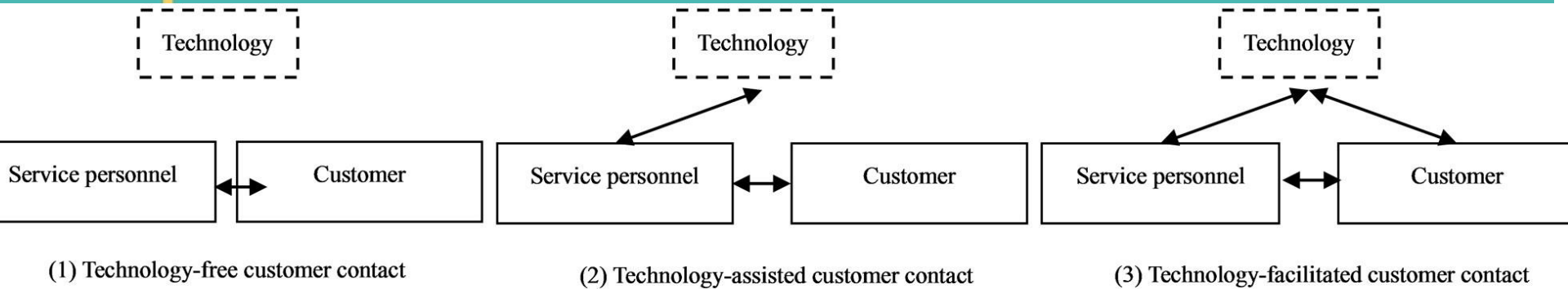
humanoid



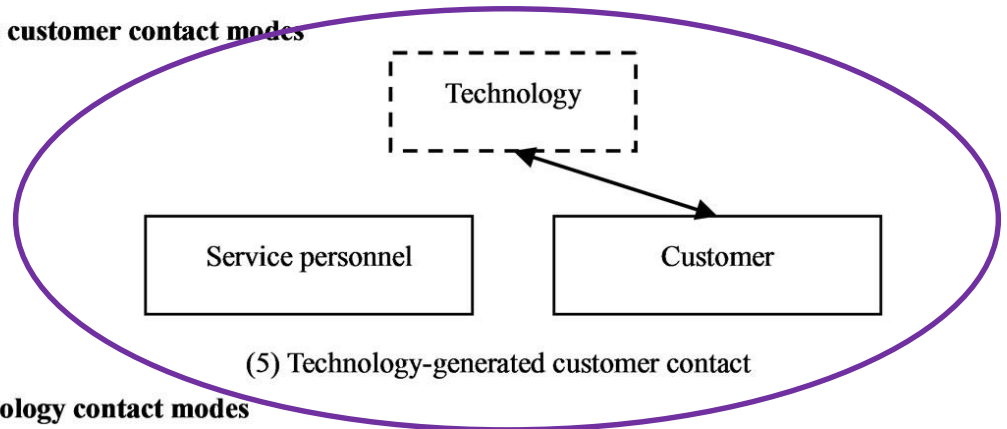
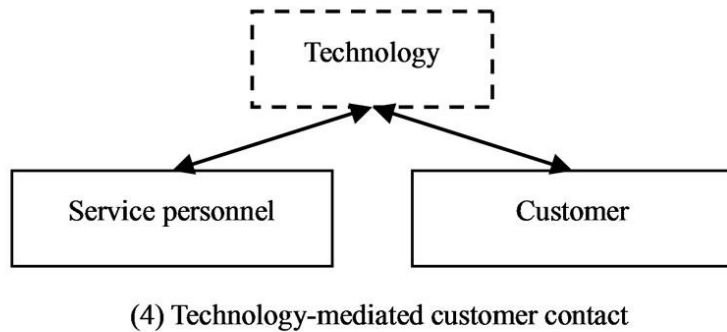
category

Mesterséges
intelligencia
helye, szerepe?

- Felfedezéshez kapcsolódó innovációk (0,3%,)
- Új termék, vagy rendszerkonceptió (4%,)
- Már létező termék radikális módosítása (19%)
- Már létező termék nem lényegi, de minőségi módosítása, új funkció (45%)
- Már létező termék, rendszer funkcióinak javítását jelentők (32%)

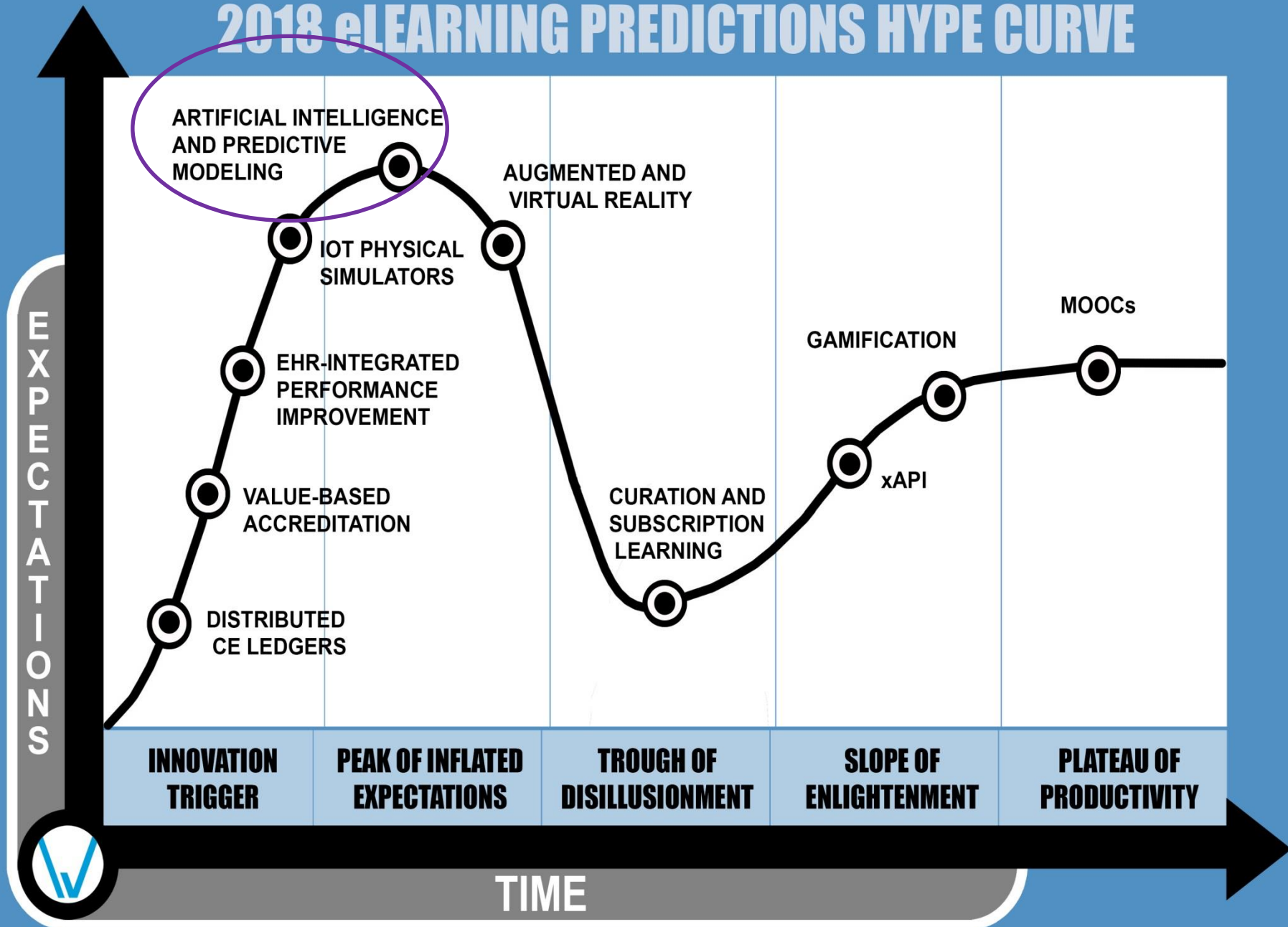


Face-to-face customer contact modes



Customer-technology contact modes

2018 eLEARNING PREDICTIONS HYPE CURVE



és az érzelmek?

**Mennyire ismerje,
fel milyen
érzelemben
vagyunk?**

szövegelemzés

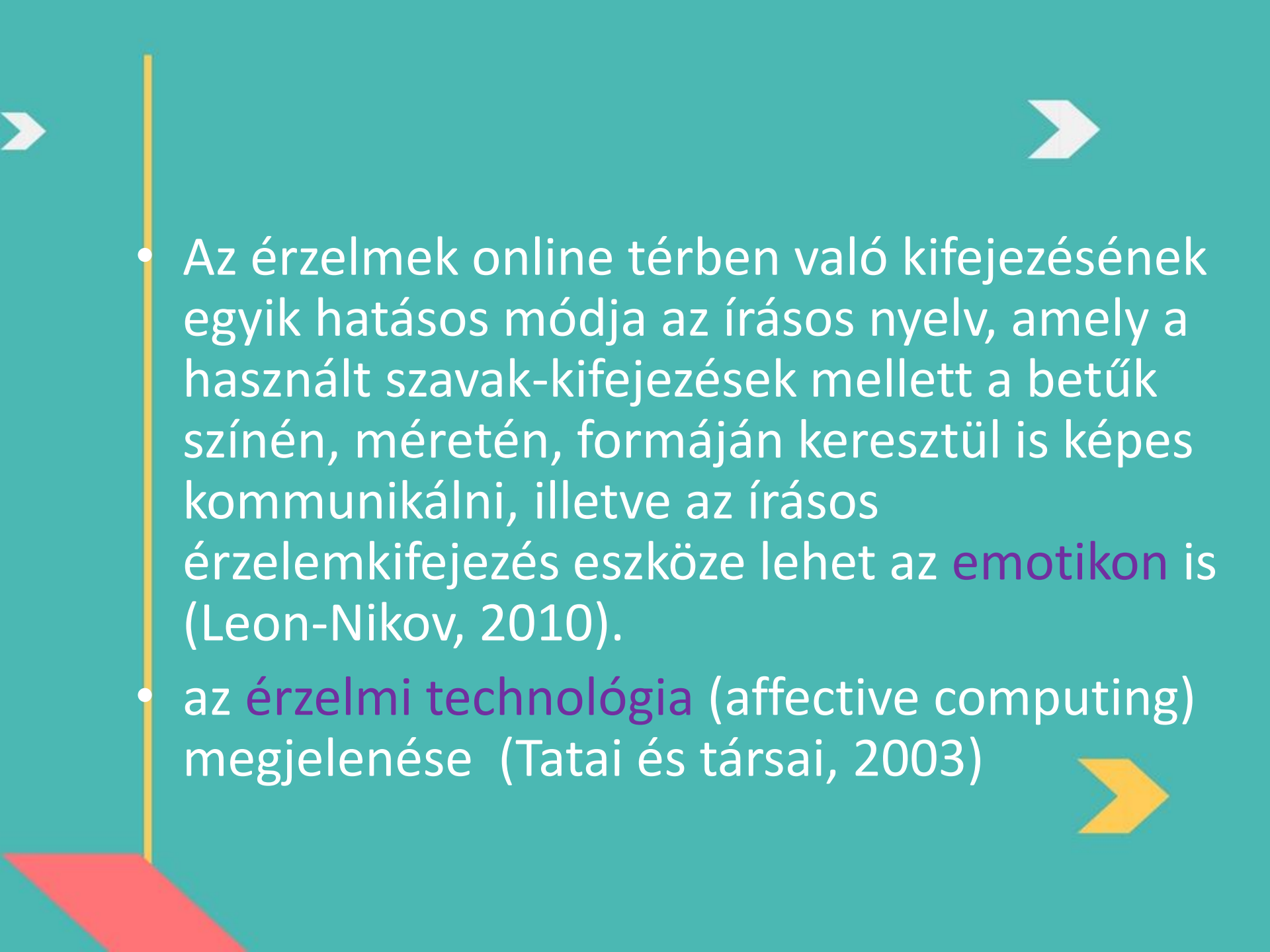
**Ha már humanoid,
viselkedjen úgy is?
Reagáljon, vizsgálja a
tartalmat, nézze az
arckifejezésünket?**

Hogyan írjon?

robotszerű

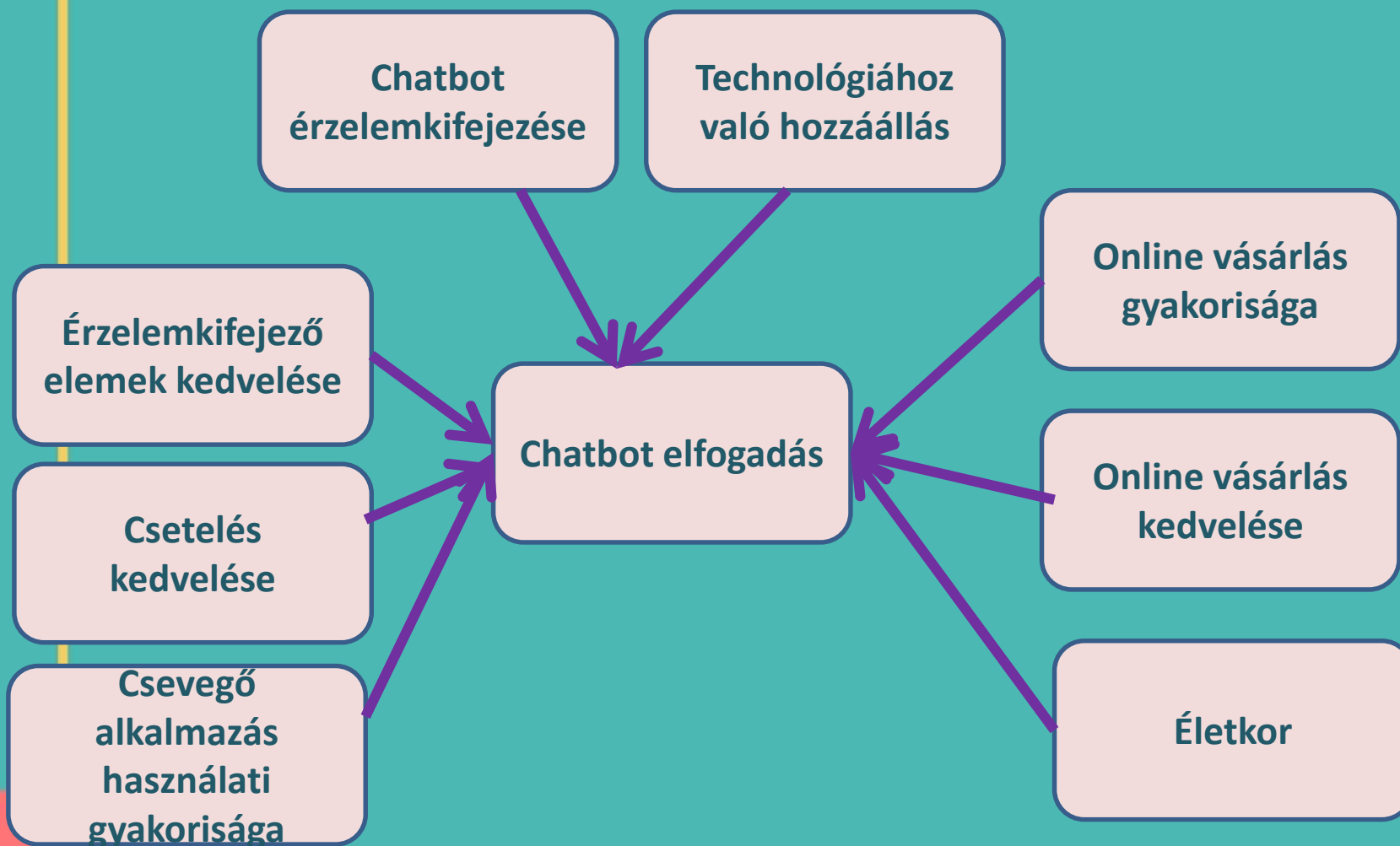
érzelmes, emotikonos,
beirogatós



- 
- Az érzelmek online térben való kifejezésének egyik hatásos módja az írásos nyelv, amely a használt szavak-kifejezések mellett a betűk színén, méretén, formáján keresztül is képes kommunikálni, illetve az írásos érzelemkifejezés eszköze lehet az **emotikon** is (Leon-Nikov, 2010).
 - az **érzelmi technológia** (affective computing) megjelenése (Tatai és társai, 2003)

Kvantitatív kutatás in: Bognár (2017)

N=179 fő



Hipotézis tesztelés

H1: A chatboton keresztül kifejezett érzelmek pozitívan hatnak a chatbot elfogadásra.

>>> Nem igazolódott be.



Az új termék bevezetésében
már szerepel...



MEGCSALÁSNAK
SZÁMÍT
LEFEKÜDNI EGY
HUMANOID ROBOTTAL?


IGEN


NEM

00 166

00 129

WESTWORLD

PRÓBÁLD KI
1 HÓNAPIG
INGYEN

HBO GO[®]

hbogo.hu

Westworld® & © 2018 Home Box Office, Inc. All rights reserved.

”

**Talán eretnekségnek hangzik,
de szerintem ehhez nem egy
szupererős sakkjátékosra lesz
szükség, hanem egy
invenciózus, a sakkhoz is
konyító, virtuóz operátorra.**

“

Kaszparov in: HVC,2018