



Sehr geehrte Teilnehmende,

wir bedanken uns für Ihre Bereitschaft, an der Experimentalreihe des Instituts für Wirtschaftsinformatik und Marketing (IISM) des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT), teilzunehmen.

Die Experimentalreihe umfasst sechs voneinander unabhängige Studien zu den folgenden Themen:

- ❖ Studie 1: Kommunikation zu Service-Erfahrungen
- ❖ Studie 2: Untersuchung von Kaufpräferenzen (Teil 1 von 2)
- ❖ Studie 3: Untersuchung von Investitionsentscheidungen bei energetischen Sanierungen
- ❖ Studie 4: Untersuchung zu Nostalgie und Dienstleistungen
- ❖ Studie 5: Untersuchung von kundenseitigen Präferenzen im Kontext von Mensch oder künstlicher Intelligenz
- ❖ Studie 6: Untersuchung von Kaufpräferenzen (Teil 2 von 2)

Im Folgenden geben wir Ihnen weitere Informationen für Ihre Teilnahme an unserer Experimentalreihe.

Informationen zur Durchführung der Studie

Nach Einwilligung zur Teilnahme an der Studie 1 werden Sie zufällig zu einer der drei Kommunikationsformen zugeteilt (persönliches Gespräch, Videokonferenz, Chat). Sie bekommen zufällig eine(n) Gesprächspartner(in) zugeteilt, mit dem/der Sie sich über eine negative Service-Erfahrungen austauschen sollen, die Sie bzw. Ihr(e) Gesprächspartner(in) gemacht haben/hat. Das persönliche Gespräch wird in einem der Labor-Räume durchgeführt. Die Videokonferenz sowie der Chat werden mit dem Programm BigBlueButton durchgeführt.

Je nach Kommunikationsform werden unterschiedliche personenbezogene Daten erhoben:

Karlsruher Institut für Technologie (KIT)
Kaiserstraße 12
76131 Karlsruhe
UST-IdNr. DE266749428

Präsident: Prof. Dr.-Ing. Holger Hanselka
Vizepräsidenten: Michael Ganß, Prof. Dr. Thomas Hirth,
Prof. Dr. Oliver Kraft, Christine von Vangerow,
Prof. Dr. Alexander Wanner

LBBW/BW Bank
IBAN: DE44 6005 0101 7495 5001 49
BIC/SWIFT: SOLADEST600

LBBW/BW Bank
IBAN: DE18 6005 0101 7495 5012 96
BIC/SWIFT: SOLADEST600

- [Studie 1, Kommunikationsform: persönliches Gespräch]:
Ihre Stimme wird über ein Aufnahmegerät akustisch aufgezeichnet.
- [Studie 1, Kommunikationsform: Videokonferenz]:
Ihre Stimme wird über die Software OBS akustisch aufgezeichnet.
- [Studie 1, Kommunikationsform Chat]:
Ihr Chat-Verlauf wird in einer Textdatei abgespeichert.

Die Teilnahme ist vollkommen freiwillig und jederzeit können Sie Aussagen verweigern oder das gesamte Gespräch abbrechen. Sie haben das Recht, die Löschung der Aufzeichnung zu verlangen. Im Anschluss an das Gespräch folgt ein elektronischer Fragebogen zu Studie 1.

Im Rahmen der weiteren Studien (2-6) füllen Sie jeweils einen elektronischen Fragebogen aus. Die Teilnahme an den jeweiligen Befragungen ist freiwillig. Die Befragungen erfolgen anonym. Es werden keinerlei Versuche unternommen, aus den Ihrerseits getätigten Angaben Rückschlüsse auf konkrete Personen zu ziehen. Zwischen den Fragebögen der einzelnen Studien besteht kein Zusammenhang. Nicht-anonymisierte Daten werden nur über einen gesicherten Server des KIT verarbeitet.

Wenn Sie an den Studien der Experimentalreihe teilnehmen, erhalten Sie eine Aufwandsentschädigung.

Bei Fragen zur Experimentalreihe und den einzelnen Studien können Sie sich an folgende Ansprechperson wenden:

Dominik Ebinger

Tel.: 0721 608-41856

E-Mail: dominik.ebinger@kit.edu

Anne Cordts

Tel.: 0721 608-41798

E-Mail: anne.cordts@kit.edu



Datenschutzerklärung zur Studie 1 „Kommunikation zu Service-Erfahrungen“ der Experimentalreihe des IISM

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bedanken uns für Ihre Bereitschaft, an der Studie „Kommunikation zu Service-Erfahrungen“ im Rahmen der Experimentalstudie des IISM teilzunehmen.

Die Studie hat folgendes Thema zum Gegenstand:

Untersuchung unterschiedlicher (nicht-)technologie-mediierter Kommunikationsformen (persönliches Gespräch, Video Call, Chat) in Bezug auf den Erkenntnisgewinn über den/die Gesprächspartner/in.

Mit den nachfolgenden Informationen geben wir Ihnen einen Überblick über die im Rahmen der o.g. Studie erfolgende Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten sowie Ihre Rechte aus dem Datenschutzrecht.

1. Personenbezogene Daten

Bei der Teilnahme an der o.g. Studie verarbeiten wir Sie betreffende personenbezogene Daten. Personenbezogene Daten sind gemäß Art. 4 Nr. 1 der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen.

Im Rahmen der Studie sind dies folgende, Sie betreffende personenbezogenen Daten:

- *Alter, Geschlecht*
- *Je nach Kommunikationsform:*
 - *Stimmdateien (Ton-Aufnahme) [Kommunikationsform: persönliches Gespräch, Video Call]*
 - *Chat-Daten (Text) [Kommunikationsform: Chat]*

2. Verantwortlicher

Verantwortlich für die Datenverarbeitung im Sinne der DS-GVO sowie weiterer datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist:

Karlsruher Institut für Technologie (KIT)
Kaiserstraße 12
76131 Karlsruhe
Deutschland
Tel.: +49 721 608-0
Fax: +49 721 608-44290
E-Mail: info@kit.edu

Das Karlsruher Institut für Technologie ist Körperschaft des öffentlichen Rechts. Es wird vertreten durch den Präsidenten Prof. Dr.-Ing. Holger Hanselka.

Die Datenschutzbeauftragte des KIT ist

Ass. jur. Marina Bitmann
Hausanschrift: Kaiserstr. 12
Geb. 10.11 Raum 233
76131 Karlsruhe
Postanschrift: Postfach 6980
76049 Karlsruhe
Tel.: 0721/608-41057
Fax: 0721/608-41059
E-Mail: dsb@kit.edu

3. Zweck der Datenverarbeitung

Das KIT verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke. Der mit der gegenständlichen Datenverarbeitung verfolgte Zweck besteht in der Durchführung der Studie „Kommunikation zu Service-Erfahrungen“.

4. Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist Ihre Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. a DS-GVO.

Die Erteilung der Einwilligung erfolgt freiwillig. Die Einwilligung kann jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Wirkung für die Zukunft bedeutet, dass durch einen Widerruf der Einwilligung die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt wird.

Wird die Einwilligung verweigert oder widerrufen, entstehen keine Nachteile.

5. Beschreibung der Datenverarbeitung

Nach Einwilligung zur Teilnahme an der Studie werden Sie zufällig zu einer der drei Kommunikationsformen zugeteilt (persönliches Gespräch, Videokonferenz, Chat). Sie bekommen zufällig eine(n) Gesprächspartner(in) zugeteilt, mit dem/der Sie sich über eine negative Service-Erfahrungen austauschen sollen, die Sie bzw. Ihr(e) Gesprächspartner(in) gemacht haben/hat. Das persönliche Gespräch wird in einem der Labor-Räume durchgeführt. Die Videokonferenz sowie der Chat werden mit dem Programm BigBlueButton durchgeführt.

Je nach Kommunikationsform werden unterschiedliche personenbezogene Daten erhoben.

- [Studie 1, Kommunikationsform: persönliches Gespräch]: Ihre Stimme wird über ein Aufnahmegerät akustisch aufgezeichnet.
- [Studie 1, Kommunikationsform: Videokonferenz]: Ihre Stimme wird über die Software OBS akustisch aufgezeichnet.
- [Studie 1, Kommunikationsform Chat]: Ihr Chat-Verlauf wird in einer Textdatei abgespeichert.

Die Teilnahme ist vollkommen freiwillig und jederzeit können Sie Aussagen verweigern oder das gesamte Gespräch abbrechen. Sie haben das Recht, die Löschung der Aufzeichnung zu verlangen. Im Anschluss an das Gespräch folgt ein elektronischer Fragebogen zur Studie. Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig.

Studienergebnisse auf Grundlage personenbezogener Daten werden ausschließlich in aggregierter Form veröffentlicht.

6. Empfänger

Ihre personenbezogenen Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte übermittelt.

Sofern es ausnahmsweise erforderlich sein sollte, dass externe Dienstleister für uns im Auftrag personenbezogene Daten verarbeiten, werden diese von uns sorgfältig ausgewählt und vertraglich verpflichtet. Die betref-

fenden Dienstleister arbeiten ausschließlich nach unserer Weisung. Dies stellen wir durch strikte vertragliche Regelungen, technische und organisatorische Maßnahmen und ergänzende Kontrollen sicher.

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Drittstaaten außerhalb der EU respektive des EWR oder an eine internationale Organisation findet nicht statt. Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling erfolgt nicht.

7. Speicherdauer

Die Stimm- und Chat-Daten werden direkt nach Abschluss der Studie gelöscht. Die Forschungsdaten werden für die Dauer von zehn Jahren aufbewahrt.

8. Rechte

Sie haben folgende Rechte in Bezug auf Sie betreffende personenbezogene Daten:

- Recht auf Bestätigung, ob Sie betreffende Daten verarbeitet werden und auf Auskunft über die verarbeiteten Daten, auf weitere Informationen über die Datenverarbeitung sowie auf Kopien der Daten (Art. 15 DS-GVO),
- Recht auf Berichtigung oder Vervollständigung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten (Art. 16 DS-GVO),
- Recht auf unverzügliche Löschung der Sie betreffenden Daten (Art. 17 DS-GVO),
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DS-GVO),
- Recht auf Erhalt der Sie betreffenden und von Ihnen bereitgestellten Daten sowie auf Übermittlung dieser Daten an andere Verantwortliche (Art. 20 DS-GVO).

Sie haben zudem das Recht, sich bei der Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten durch das Karlsruher Institut für Technologie (KIT) zu beschweren (Art. 77 DS-GVO). Aufsichtsbehörde im Sinne des Artikels 51 Abs. 1 DS-GVO über das KIT ist gemäß § 25 Abs. 1 LDSG

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg

Hausanschrift: Lautenschlagerstraße 20
70173 Stuttgart

Postanschrift: Postfach 10 29 32
70025 Stuttgart

Tel.: 0711/615541-0



Karlsruher Institut für Technologie

Fax: 0711/615541-15

E-Mail: poststelle@fdi.bwl.de

Einwilligungserklärung zur Teilnahme an der Studie 1 „Kommunikation zu Service-Erfahrungen“ der Experimentalreihe des IISM

(Name, Vorname)

Ich habe die Datenschutzerklärung für die Teilnahme an der Studie 1 „Kommunikation zu Service-Erfahrungen“ gelesen und willige in die Teilnahme und die damit verbundene Datenverarbeitung ein.

Mir ist bewusst, dass die Einwilligung freiwillig ist und ohne Nachteile verweigert oder jederzeit auch ohne Angaben von Gründen widerrufen werden kann. Ich weiß, dass im Falle eines Widerrufs die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt wird. Ich habe verstanden, dass ich mich für einen Widerruf einfach an den in der Datenschutzerklärung genannten Ansprechpartner wenden kann.

Datum, Unterschrift der Probandin/des Probanden