

Zwischenresümee Juni 2022

Erste Ergebnisse einer Befragung zum Vertrauen in Maschinen bei der Interaktionsarbeit

Bot versus Mensch – Wer ist besser?

Deutsche Angestellten-Akademie GmbH

Herforder Str. 74
33602 Bielefeld

Telefon: +49 521 923618-20
E-Mail: Kurt-Georg.Ciesinger@daa.de

Ansprechpartner*in: Kurt-Georg Ciesinger



Bildung schafft Zukunft.

Inhalt

I. Stichprobe	1
II. Kompetenzzuschreibung	1
III. Präferenz hinsichtlich Interaktion	2
IV. Disziplinäre Unterschiede	2
V. Alter und Geschlecht	4
VI. Schlussbemerkung	4
VII. Die Autor*innen	4

Vorbemerkung

Im Dienstleistungsbereich werden zunehmend häufiger Technologien eingesetzt, die mit den Kund*innen interagieren und so Aufgaben übernehmen, die früher nur durch Menschen ausgeführt wurden. Bekannte Beispiele sind Chat- oder Voicebots. Wir untersuchten im Rahmen einer kleinen Befragung, wie weit diese Technologien bereits aus Anwendersicht gereift sind und in welchen Bereichen sich Menschen den Bot als Interaktionspartner vorstellen können (Fragebogen unter <https://app.respectwork.de/bot-versus-mensch> einsehbar). Nach der Fachtagung „Interaktionsarbeit gestalten“ am 20./21. Juni 2022 in Dortmund, wo über 50 Teilnehmende erreicht werden konnten, ziehen wir mit dieser kleinen Auswertung ein schnelles Zwischenresümee. Eine ausführliche Dokumentation der Ergebnisse erscheint im Herbst unter <https://zeitschrift-praeview.de>.

I. Stichprobe

Berücksichtigt werden in dieser Auswertung 128 Teilnehmende (Stand 21.6.2022, 8:00 Uhr), da-von

- 50,4% männlich, 48,8% weiblich, <1% divers,
- Altersgruppen: < 20 Jahre (4,0%), 21-30 Jahre (42,1%), 31-40 Jahre (23,8%), 41-50 Jahre (7,1%), 51-60 Jahre (17,5%), > 60 Jahre (5,6%),
- Disziplinen: Ingenieurwissenschaften (11,8%), Medizin/Pflege/Gesundheit (16,5%), Naturwissenschaften (4,7%), Psychologie (11,0%), Sozialwissenschaften (21,3%), Wirtschaftswissenschaften (7,9%), andere (26,8%).

II. Kompetenzzuschreibung

Die Befragten wurden gebeten, auf einer fünfstufigen Skala einzuschätzen, wer hinsichtlich verschiedener Kompetenzbereiche besser ist, der Bot oder der Mensch. Abbildung 1 zeigt die Gesamtmittelwerte über alle 128 Befragten. Rechts ausgeworfene blaue Balken zeigen eine Bewertung zugunsten der Bots (Mittelwert über 2,5), links ausgeworfene rote Balken eine Einschätzung zugunsten des Menschen (Mittelwert unter 2,5). Das Bild ist dabei differenziert:

- Dem Menschen werden eher (in absteigender Reihenfolge) die Kompetenzen Kommunikationsfähigkeit, Beratungsqualität, Fachkompetenz, Freundlichkeit und Vertrauenswürdigkeit zugewiesen.
- Die Befragten sehen bei den Bots Vorteile hinsichtlich Verfügbarkeit, Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit und Anonymität (wiederum in absteigender Reihenfolge).

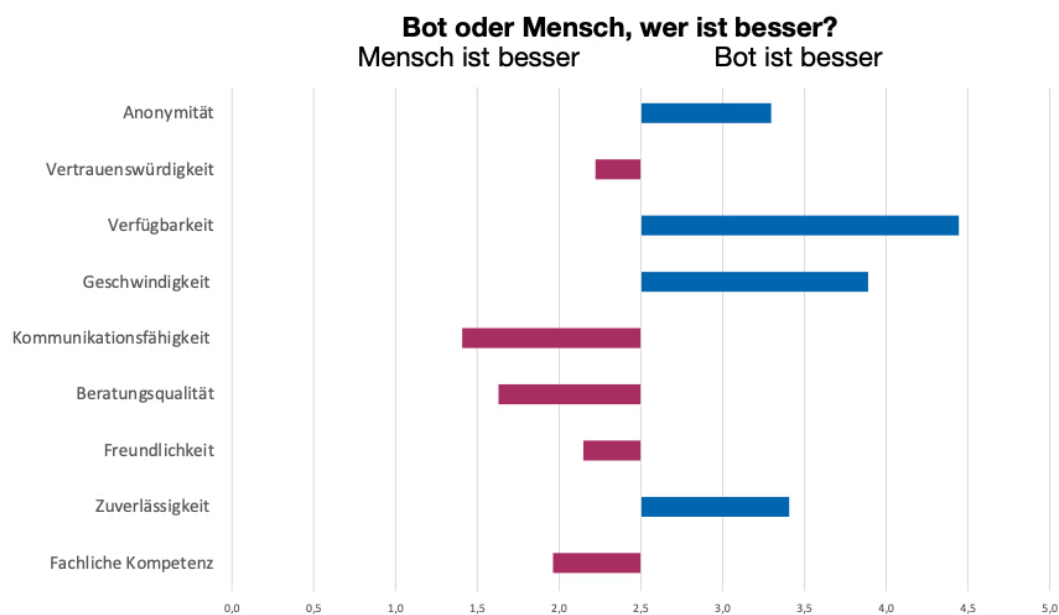


Abbildung 1: Mittelwerte über alle Befragten zur generellen Einstellung zu Bots und Menschen (rote Balken: Mensch ist besser, blaue Balken: Bot ist besser), n=128

III. Präferenz hinsichtlich Interaktion

Im Hinblick auf die Frage „Mit wem würden Sie in den folgenden Situationen lieber kommunizieren?“ ist die Präferenz über alle Befragten hingegen eindeutig zugunsten des Menschen. Lediglich einfache Beratung und vor allem Standardbuchungen werden lieber mit Maschinen durchgeführt.

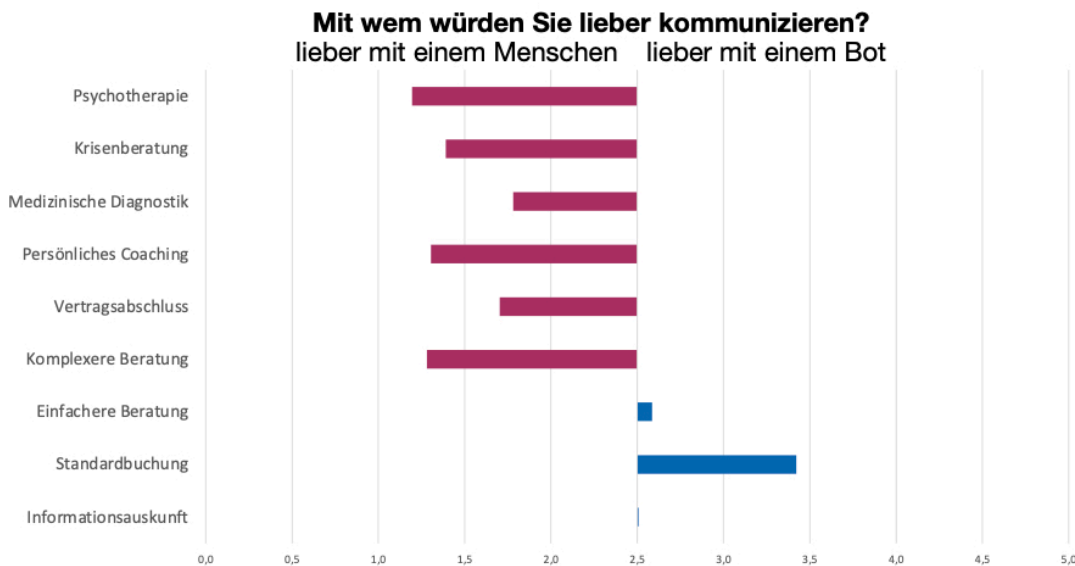


Abbildung 2: Mittelwerte über alle Befragten zur Frage „Mit wem würden Sie in den folgenden Situationen lieber kommunizieren?“ (rote Balken: Mensch ist besser, blaue Balken: Bot ist besser), n=128

Interessant ist, dass die Präferenz zur Interaktion mit Menschen bei psychologischen Themen (Coaching, Krisenberatung, Psychotherapie) deutlich höher ausfällt als bei medizinischer Diagnostik (siehe Abbildung 2).

IV. Disziplinäre Unterschiede

In der Befragung wurde auch der disziplinäre Hintergrund der Teilnehmenden erhoben. Ziel war es dabei, mögliche Unterschiede zwischen den Bewertungen der an der Forschung zur Interaktionsarbeit beteiligten Fachdisziplinen auszuloten. Es zeigt sich in den Abbildungen 3 und 4, dass es durchaus Unterschiede gibt:

- Hinsichtlich der durchschnittlichen Kompetenzbewertung von Bots liegen die Wirtschaftswissenschaftler ganz vorn, gefolgt von den Ingenieur*innen. Beide Gruppen bewerten die Fähigkeiten der Bots im Schnitt höher als die der Menschen (Abbildung 3).
- Bei allen anderen Gruppen dominiert die Einschätzung, dass Menschen besser seien. Hier sind vor allem die Sozialwissenschaften und die Gesundheitsberufe vorn (Abbildung 3).
- Ein nahezu analoges Bild ergibt sich bei der Präferenz. Hier liegen allerdings die Ingenieure und Naturwissenschaftler bei der Bevorzugung von Bots noch vor den Wirtschaftswissenschaftlern (Abbildung 4).

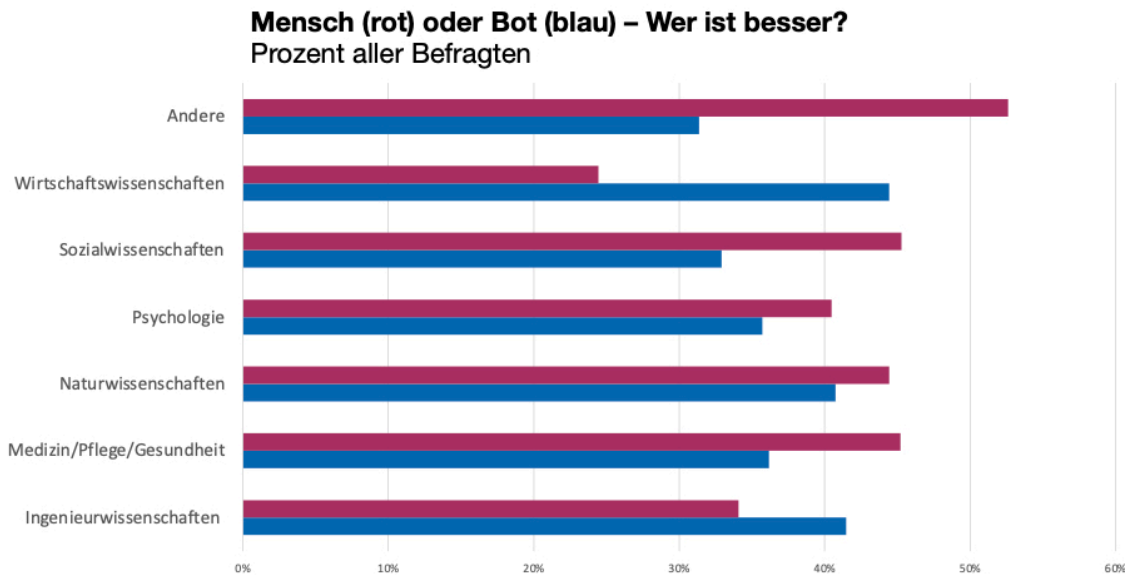


Abbildung 3: Prozentsatz aller Befragten, die Bots (blau) oder Menschen (rot) besser beurteilen, differenziert nach disziplinärem Hintergrund der Befragten, n=128

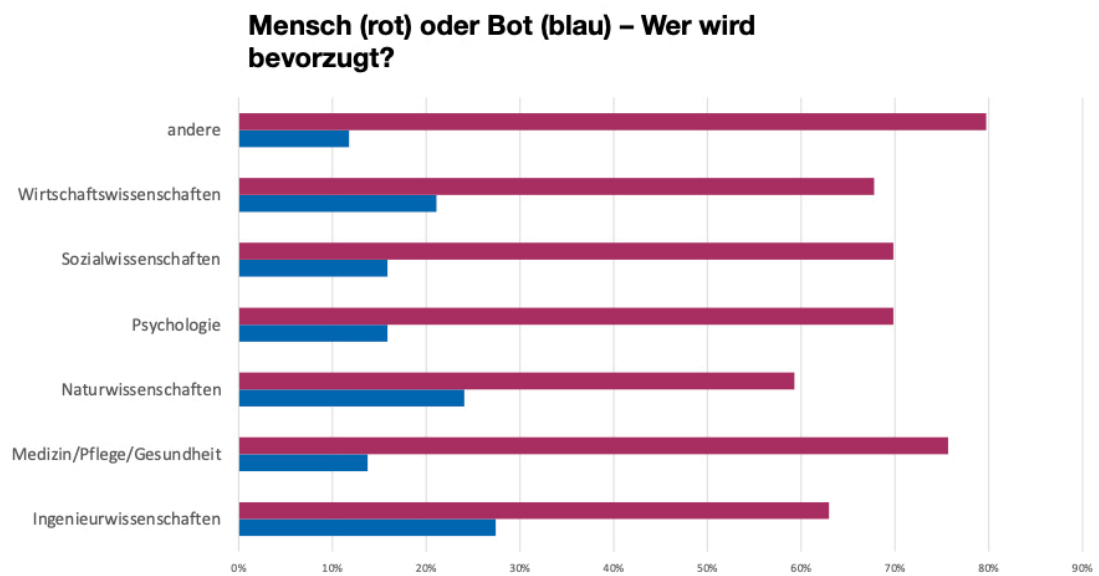


Abbildung 4: Prozentsatz aller Befragten, die Bots (blau) oder Menschen (rot) in der Interaktion präferieren, differenziert nach disziplinärem Hintergrund der Befragten, n=128

V. Alter und Geschlecht

Erste Auswertungen hinsichtlich Alter und Geschlecht ergaben keine interpretierbaren Ergebnisse. Das Geschlecht liefert Mittelwertsunterschiede in einem minimalen Bereich. Die höheren Altersgruppen (ab 50 Jahre) zeigen zwar erwartungsgemäß eine stärkere Präferenz für den Menschen als Interaktionspartner*in als die mittleren Altersgruppen und weisen dem Menschen auch höhere Kompetenzen zu dem Bot. Der Effekt ist jedoch nicht wie erwartet linear: Jüngere Altersgruppen bis 30 Jahren haben ebenfalls eine höhere Präferenz für Menschen gegenüber Bots als die mittleren Altersgruppen.

VI. Schlussbemerkung

Die Auswertungen sind roh und dienen nur zur ersten Berichterstattung aufgrund von Nachfragen der Teilnehmenden der Fachtagung „Interaktionsarbeit gestalten“. Uneleganzen mögen uns nach-gesehen werden – mit diesem Papier ging es mehr um Schnelligkeit als um Brillanz. Die Befragung ist weiter online, d.h. die Teilnehmendenzahl wird sich noch erhöhen. Dann werden auch ausführlichere Auswertungen sinnvoll sein, um mögliche weitere Unterschiede zwischen Disziplinen und Altersgruppen zu identifizieren.

VII. Die Autor*innen

Kurt-Georg Ciesinger ist Leitender Projektkoordinator in der Abteilung Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie DAA Westfalen. Finja Siebecke ist Studentin der Arbeits- und Organisationspsychologie und studentische Mitarbeiterin in der FuE-Abteilung der DAA Westfalen.