

Bot versus Mensch – Wer ist besser?

Ergebnisse einer Befragung zum Vertrauen in Maschinen bei der Interaktionsarbeit

Kurt-Georg Ciesinger, Finja Siebecke



Bildung schafft Zukunft.



Kurt-Georg Ciesinger, Finja Siebecke

Im Dienstleistungsbereich werden zunehmend 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>).

Stichprobe

Berücksichtigt werden in dieser Auswertung 128 Teilnehmende, davon 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%). Die Befragten entstammten alle aus der Scientific Community des BMBF-Förderschwerpunkts Interaktionsarbeit (inkl. Studierende), d.h. alle Teilnehmenden haben sich bereits mit dem Technologiebereich in gewissem Maße auseinander gesetzt.

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).

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.

Fazit

Die Auswertungen sind roh und dienen nur zur ersten Orientierung. Dennoch kann festgehalten werden, dass es in der befragten Stichprobe ein durchaus sehr differenziertes Bild hinsichtlich der Leistungsfähigkeit von „Bots & Co.“ gibt. Bereits jetzt wird der Technik in der Hälfte der Kategorien eine höhere Performance zugewiesen

als dem Menschen. Je komplexer die Funktionen sind, desto besser schneidet im Moment noch der Mensch ab. Hinsichtlich der Präferenz, mit wem man als Kund*in kommunizieren möchte, liegt der Mensch allerdings (noch) weit vorn.

Die Autor*innen

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

