

Wem vertraust du mehr: Mensch oder Maschine?

Die heutige Geschäftswelt besteht grösstenteils aus Dienstleistungen, die von Menschen und Maschinen erbracht werden. Dabei spielt die künstliche Intelligenz eine wesentliche Rolle, da sie in zahlreiche Wirtschaftsprozesse eingebunden wird.

Aber wenn alles digitalisiert ist, spielt Vertrauen überhaupt noch eine wichtige Rolle? Dieser Gastartikel geht dieser Frage nach.

Jede Person hat ihre eigene Definition von Vertrauen, weshalb es nicht erstaunlich ist, dass es mehr als 70 akademische Definitionen dieses Begriffes gibt (Castaldo 2007). Eine Definition, aus Rousseau et al. 1998, wird für die Zwecke dieses Artikels zitiert: «Vertrauen ist ein psychologischer Zustand, der die Absicht umfasst, eine Verletzlichkeit zu akzeptieren, die auf positiven Erwartungen an die Absichten oder das Verhalten eines anderen beruht.» Es gibt verschiedene Arten des Vertrauens, wie zum Beispiel Grundvertrauen und aktives Vertrauen, die eine kontinuierliche Neubestätigung ihres Status auf der Grundlage früherer Interaktionen erfordern (Gustafsson et al. 2020), aber auch interpersonales Vertrauen innerhalb von Gruppen oder öffentliches Vertrauen, gemäss Ebert 2009. Was unter Vertrauen oder Vertrauenswürdigkeit verstanden wird, kann von einer Kultur zur anderen variieren.

Vertrauen: Auch für Online-Dienstleister wichtig

Das Vertrauen ist in der Erbringung von Dienstleistungen von zentraler Bedeutung und wurde in zahlreichen Studien in verschiedenen Dienstleistungen nachgewiesen. Vertrauen erleichtert die Interaktionen zwischen Dienstleistern und Kunden, da weniger Kontrollvorgänge eingesetzt werden müssen. Die Operationalisierung der Vertrauensfaktoren in die Arbeitsprozesse ist bis heute noch nicht vollzogen, da es noch immer an einer systematischen Einführung fehlt, wie zum Beispiel der Einführung einer Vertrauens-Charta. So gibt es beispielsweise bei Finanzdienstleistungen für Schweizer Family Offices mindestens 30 Schlüsselvertrauensfaktoren, welche das Vertrauen nachhaltig unterstützen können, wie etwa Servicequalität durch kontinuierliche, hochstehende Erfüllung der Kundenwünsche und Selbstinitiative. Eine Servicepanne führt in der Regel das bestehende Vertrauensniveau nicht auf das Niveau eines Neukunden zurück. Dies trifft besonders dann zu, wenn der Kunde bereits lange Zeit gut bedient wurde und mit den Dienstleistungen zufrieden war (Weinhold-Stünzi 1988). Die Folge sind die Einführung von einfachen Korrekturmassnahmen. Tritt jedoch ein bedeutender Vertrauensverlust ein, der zum Beispiel zu einem dauerhaften oder bedeuten-

den Schaden eines Kunden führt, müssen gezielte Massnahmen zur Wiederherstellung eingesetzt werden. So ist eine der wichtigsten Massnahmen in diesem Zusammenhang die unverzügliche Mitteilung des Vorfalls an den Kunden, dass ein solcher Vorfall bedauert und eine Untersuchung vom Dienstleister eingeleitet wird. Vertrauen ist auch in der Welt der Online-Dienstleister wichtig, besonders deren drei wichtigste Vertrauensfaktoren: Markenstärke, Datenschutz und Sicherheit, da diese die Kunden langfristig anziehen (Bart et al. 2005).

Wo künstliche Intelligenz Verbesserung brachte

Dienstleistungen sind dadurch gekennzeichnet, dass sie einen immateriellen Charakter aufweisen. Sie sind nicht greifbar und somit auch nicht lager- oder transportfähig. Personengebundene Dienstleistungen lassen sich gemäss Kotler und Bliemel (2001) nur bei der Anwesenheit einer Person, beispielweise eines Arztes oder eines Objektes, erbringen. Anders ist es hingegen bei den ungebundenen Dienstleistungen, also denjenigen Dienstleistungen, bei denen eine zeitliche und räumliche Entkoppelung von Produktion und Verbrauch charakteristisch ist, wie zum Beispiel Finanzdienstleistungen, die ständig wichtiger werden. Die Qualitätsbeurteilung der ausführenden Person auf Seiten des Kunden ist schwierig und somit mit dem Risiko einer Nicht- beziehungsweise Schlechterfüllung behaftet. Das hat sich aufgrund des Einsatzes künstlicher Intelligenz (KI) stark verbessert, sodass die Effizienz und Genauigkeit in der heutigen Dienstleistungserbringung bedeutend erhöht wurden.

Vier entscheidende Faktoren

Die künstliche Intelligenz ist ein Teilgebiet der Informatik, das sich mit Technologien beschäftigt, die menschliche Fähigkeiten, wie zum Beispiel Analysieren und Entscheiden, ergänzen, simulieren und stärken. Aber spielen Vertrauen und dessen Vertrauensfaktoren bei KI überhaupt eine tragende Rolle? Aus einer länderübergreifenden und repräsentativen Studie mit über 6000 Teilnehmenden aus den Vereinigten Staaten, Kanada, Deutschland, England und Australien resultierte, dass Vertrauen stark die Akzeptanz der künstlichen Intelligenz beeinflusst.

Insbesondere sind es die folgenden vier Vertrauensfaktoren, die eine wichtige Rolle in allen fünf Ländern dieser Studie spielen:

- Die Überzeugung, dass die derzeitigen Vorschriften und Gesetze ausreichen, um den Einsatz von KI sicher zu machen.
- Die wahrgenommenen Auswirkungen von KI auf Arbeitsplätze.
- Vertrautheit und Verständnis von KI.
- Wahrnehmung der ungewissen Auswirkungen der KI auf die Gesellschaft.

Das Vertrauen in KI ist im Weiteren in allen fünf Ländern dieser Studie mit 28 Prozent der Teilnehmer tief, weil das entsprechende Know-how heute noch nicht vorhanden ist. Das Vertrauen variiert ebenfalls von einer Dienstleistung zur anderen. So wurde zum Beispiel der Einsatz von KI im Gesundheitswesen und in der Unterstützung bei medizinischen Diagnosen und Behandlungen von den Teilnehmenden als vertrauenswürdig eingestuft. In diesem Zusammenhang könnte mit Aufklärungsarbeit in Form von Informationsveranstaltungen geholfen werden (Gillespie, Lockey & Curtis 2021).

Zusammenfassung

Vertrauen ist ein integraler Bestandteil von Kundenbeziehungen und Dienstleistungen, auch bei digitalen

Zum Autor

Dr. Roderik J. P. Strobl doktorte in Betriebsökonomie an der University of Southern Queensland. Er hat eine vorweisliche Beratungspraxis von mehr als 25 Jahren im Finanzsektor und ist derzeit als Relationship Manager Key Clients bei Leo Trust Switzerland AG, Zürich, tätig und Vertrauensforscher und Partner bei Keyfactors GmbH.



Diensten. Künstliche Intelligenz basiert auf dem Vertrauen ihrer Benutzer. Die systematische Einbindung und formalistische Operationalisierung der weichen Vertrauensfaktoren durch eine Vertrauens-Charta steht bis heute in den Betriebsprozessen grundsätzlich noch aus.

Roderik J. P. Strobl

Wodurch wird unsere Biografie bestimmt? Ist es Schicksal, Zufall, Zeitgeist? Sind es die Menschen um uns herum?

In «Parallel Lives» spürt Filmemacher Frank Matter ferne Geschwister auf, vier Menschen, die – wie er selbst – am **8. Juni 1964** geboren wurden. Über ihre Biografien, die unterschiedlicher nicht sein könnten, findet Matter einen persönlichen Zugang zur Zeitgeschichte: Das verflochtene Weltgeschehen wird in fünf Lebensgeschichten sicht- und greifbar.

Bildgewaltig, mit feinem Humor und fernab des Plakativen wirft «Parallel Lives» existenzielle Fragen auf, die uns alle verbinden.

Kinos + Spielzeiten:

**Jetzt im
Kino!**

