

## **Die Rolle von Erklärungen in partnerschaftlichen KI-Systemen: Wem helfen Erklärungen in welchen Situationen wie gut?**

Kyra GÖBEL<sup>1</sup>, Cornelia NIESSEN<sup>1</sup>, Durgesh NANDINI<sup>2</sup>, Ute SCHMID<sup>2</sup>

*<sup>1</sup> Lehrstuhl für Psychologie im Arbeitsleben,  
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg  
Nägelsbachstraße 49c, D-91052 Erlangen*

*<sup>2</sup> Professur Angewandte Informatik/Kognitive Systeme,  
Fakultät Wirtschaftsinformatik und Angewandte Informatik (WIAI),  
Otto-Friedrich-Universität Bamberg,  
D-96045 Bamberg*

### **1. Einleitung und Fragestellung**

Wesentliche Voraussetzung für eine partnerschaftliche und vertrauensvolle Interaktion zwischen Mensch und KI-System ist, dass Systementscheidungen transparent und nachvollziehbar sind. In einigen Studien wurde bereits gezeigt, dass Erklärungen, hier also die Begründung für einen Vorschlag oder eine Handlung eines Computerassistenzsystems, die Nutzungsbereitschaft und das Vertrauen der User erhöhen. In dem vorliegenden Beitrag erweitern wir die bisherige Forschung, indem wir fragen, bei welchen Personen und unter welchen Bedingungen Erklärungen bei der Nutzung von Computerassistenzsystemen das Vertrauen in das technische System erhöhen. Diese Fragen werden am Beispiel eines Assistenzsystems zum Löschen irrelevanter Dateien (Dare2Del) untersucht und diskutiert.

### **2. Methoden**

Es wurde eine umfassende Literaturrecherche zum Thema Erklärungen und Vertrauen durchgeführt sowie zwei Experimente, in denen der Effekt von Erklärungen für Vorschläge des Assistenzsystems Dare2Del, welche Dateien gelöscht werden können, auf das Vertrauen der Nutzer untersucht wurde. Um individuellen Nutzeransprüchen gerecht zu werden, wurden darüber hinaus auch personenbezogene psychologische und kognitive Variablen erfasst.

### **3. Ergebnisse**

Als Ergebnis liegt ein Modell vor, das personenbezogene und situative Faktoren identifiziert, die den Effekt von Erklärungen auf das Vertrauen der Nutzer moderieren.

### **4. Diskussion**

Implikationen für die Gestaltung von Assistenzsystemen werden diskutiert.



Gesellschaft für  
Arbeitswissenschaft e.V.

## Arbeit HUMAINE gestalten

67. Kongress der  
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie (WiPs)  
Ruhr-Universität Bochum

Institut für Arbeitswissenschaft (IAW)  
Ruhr-Universität Bochum

3. - 5. März 2021

---

## GfA-Press

---

**Bericht zum 67. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 3. - 5. März 2021**

**Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie, Ruhr-Universität Bochum  
Institut für Arbeitswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.  
Dortmund: GfA-Press, 2021  
ISBN 978-3-936804-29-4

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

**Schriftleitung: Matthias Jäger**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

**Screen design und Umsetzung**

© 2021 fröse multimedia, Frank Fröse

[office@internetkundenservice.de](mailto:office@internetkundenservice.de) · [www.internetkundenservice.de](http://www.internetkundenservice.de)