



# Vertrauen (selbstgesteuert) Lernender in den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Organisationen.

Steffi Bärmann

Corporate Learning Days 2021  
Wien, 12.04.2021

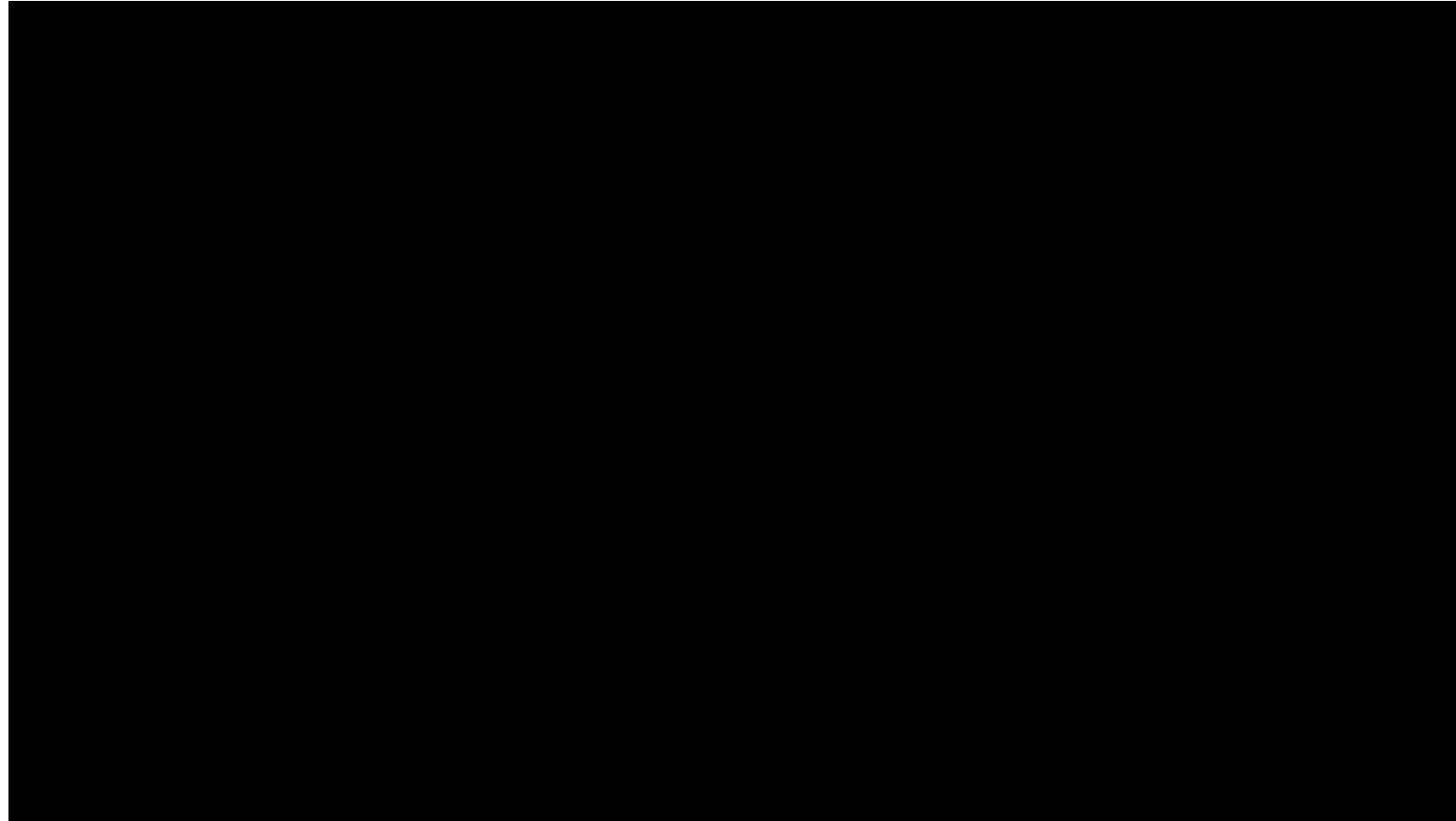
**DIE PRAXIS  
STUDIERN.**

Fachhochschule für  
Management & Kommunikation



**WKO** WIEN

# Marina Abramovic / The Art Made of Trust



# Integrative Definition von Vertrauen

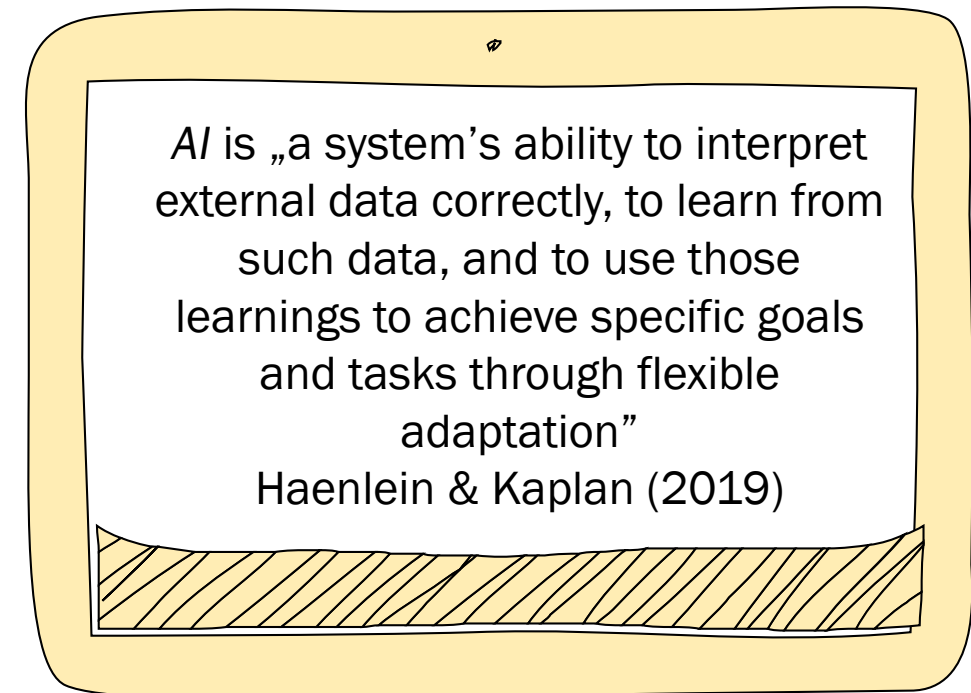
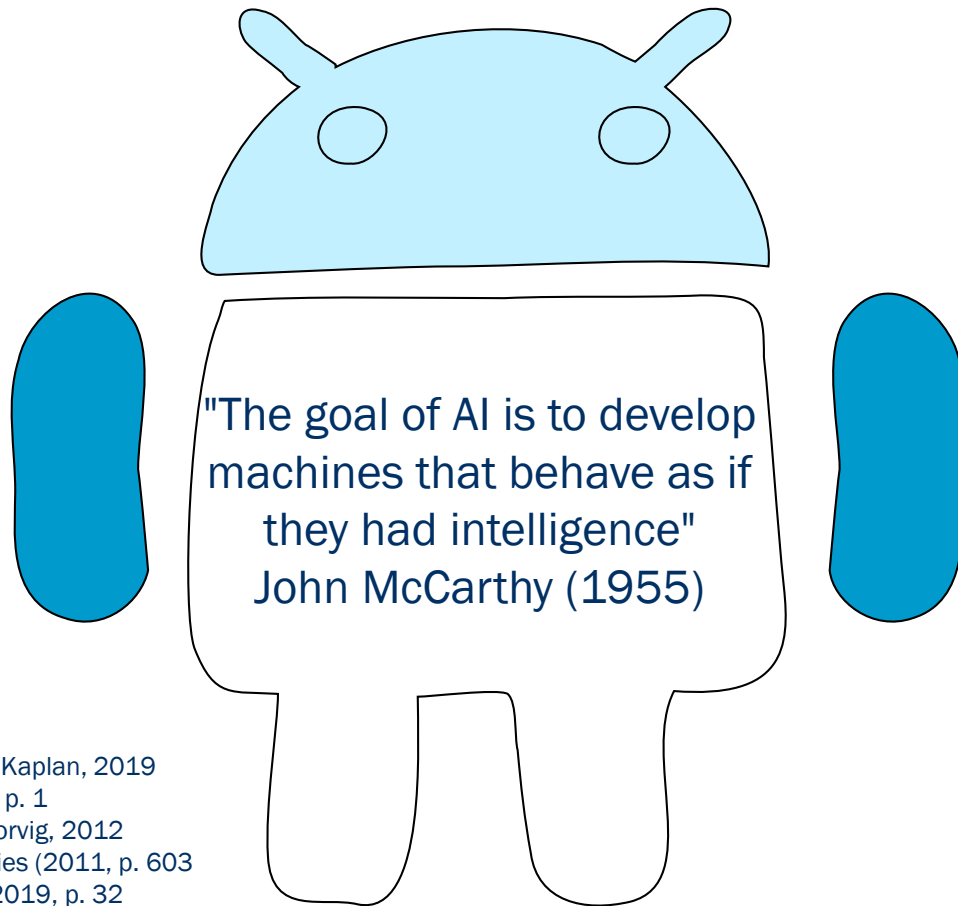
“Trust is the willingness of a party to be **vulnerable** to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party”

(Mayer et al., 1995, p. 712).

Aus technischer Sicht ist Vertrauen der Hauptgrund für die Akzeptanz der Anwendung neuer Technologien (Gefen et al., 2003).

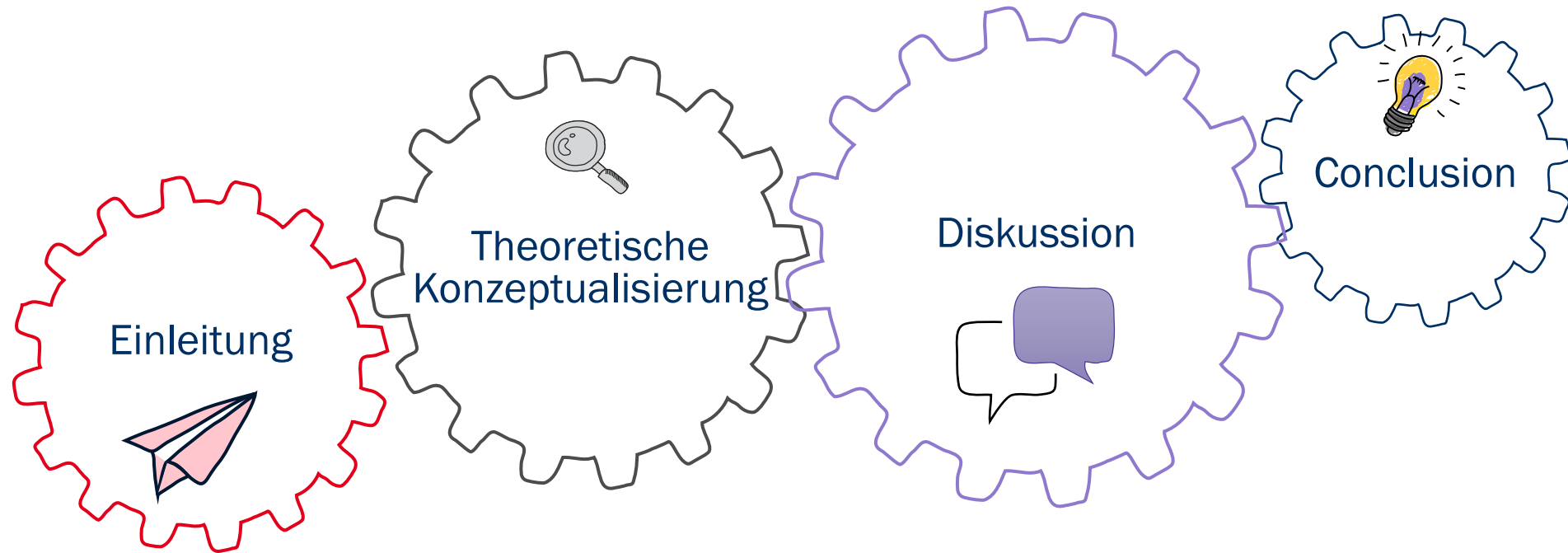
Bowlby, 1997; Erikson, 1994; Rotter, 1967  
Luhmann, 2000  
Gilbert, 2007  
Koller, 1990  
Siebert et al., 2015  
Neumaier, 2010, p. 19  
Toreini et al., 2020  
Gefen et al., 2003

# Mögliche KI Definitionen



Haenlein & Kaplan, 2019  
Ertel 2016, p. 1  
Russel & Norvig, 2012  
Goel & Davies (2011, p. 603  
Ramesch, 2019, p. 32  
Tambe et al., 2019

# Agenda



# Einleitung

## KI wird kontrovers erlebt und diskutiert

- 82 % der Mitarbeitenden glauben, dass Roboter bestimmte Aufgaben besser erledigen können als ihre Führungskräfte
  - 64% würden einem Roboter mehr vertrauen als ihrer Führungskraft
  - 50% würden eher einen Roboter um Rat fragen als ihrer eigenen Führungskraft <sup>1</sup>
- 
- **Fast 9 von 10 Unternehmen gaben ethische Probleme an: z.B. voreingenommene Auswahl von Kandidaten, Überwachung von Mitarbeitenden am Arbeitsplatz ohne deren Zustimmung, Missbrauch von persönlichen Daten <sup>2</sup>**

82%

64%

50%

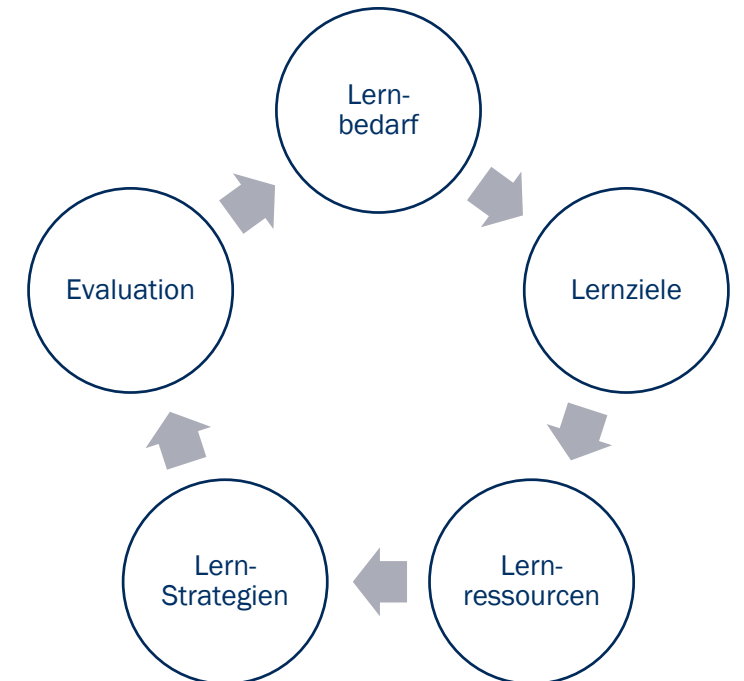
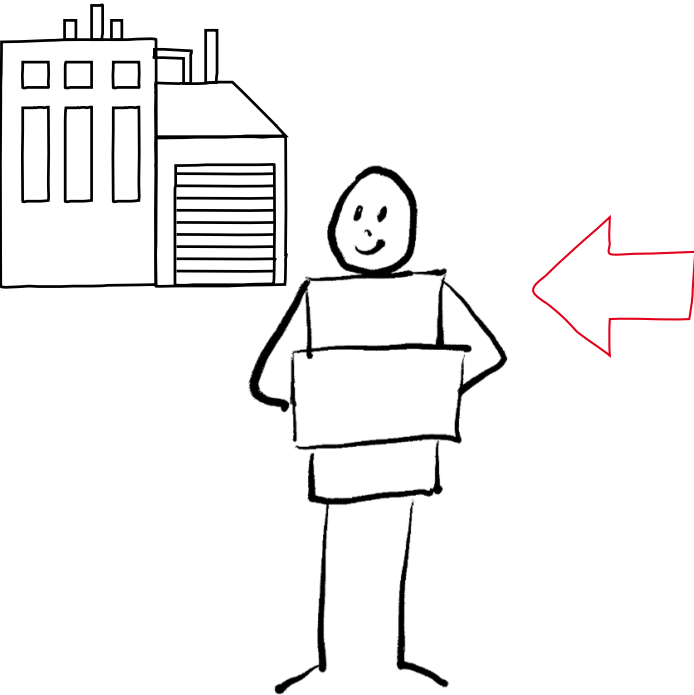
90%

1: He et al., 2019: survey of more than 8000 employees in 10 countries

2: Capgemini Research Institute, 2019: international survey of 1580 executives

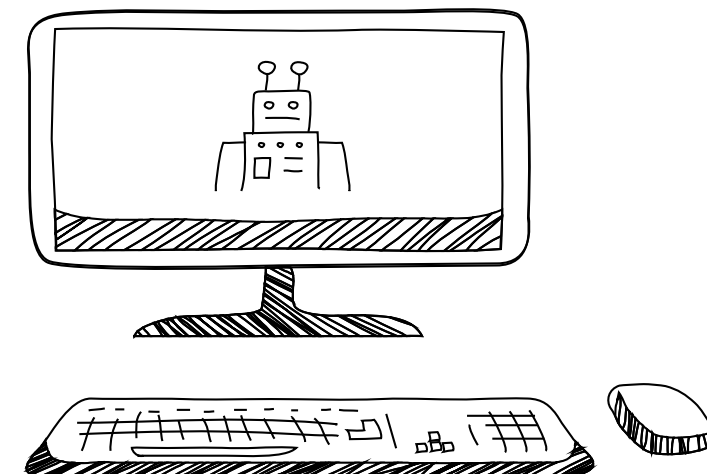
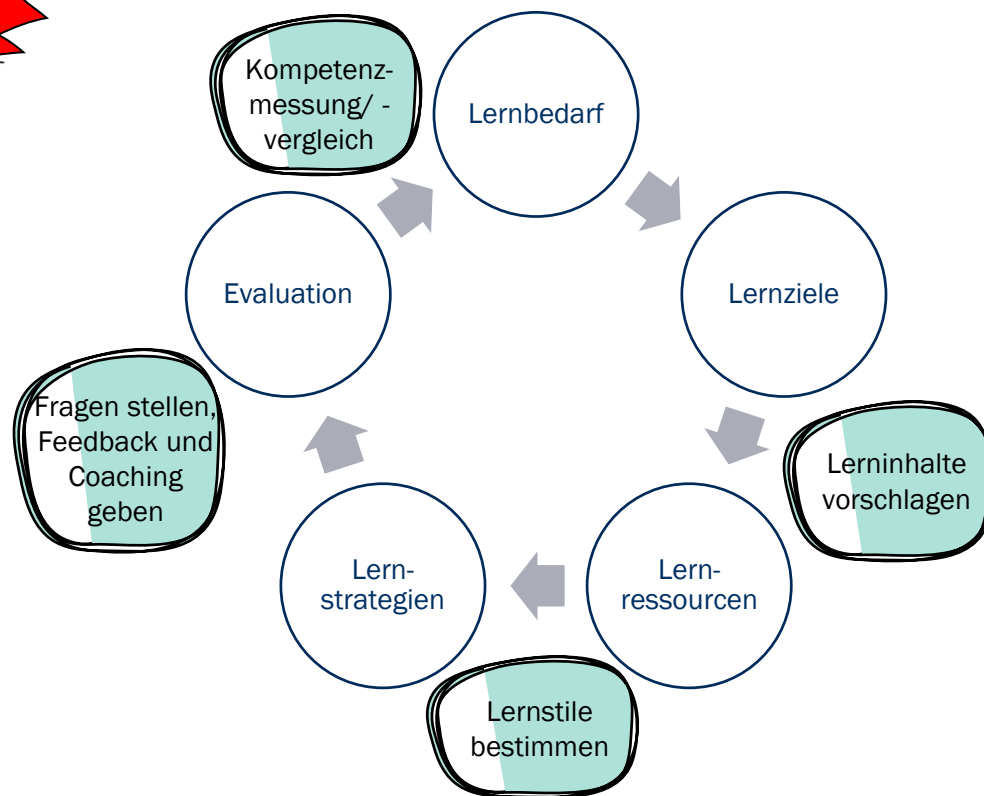
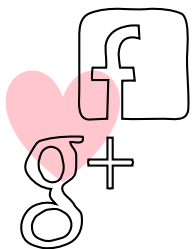
# Einleitung

## Selbstgesteuertes Lernen in Organisationen



# Einleitung

## KI Anwendung für das selbstgesteuerte Lernen



adaptive Lernsysteme  
intelligente Tutoring-Systeme

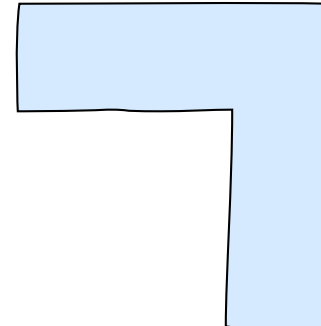
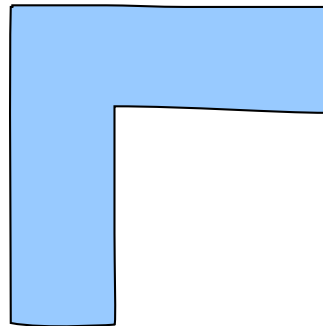


# Theoretisches Konzept von Vertrauen in der Beziehung Anwender\*innen, verwendete KI und Führungskraft (Bärmann)

- Interpersonales Vertrauen in der Organisation
- **Vertrauen einer Person zu einer anderen (hier Mitarbeitende zur Führungskraft)**
- Riskante Situation

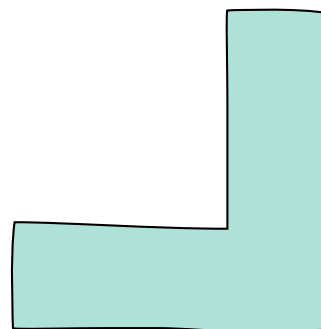
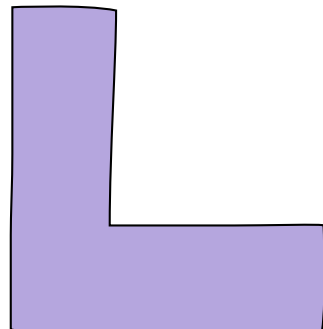
Mayer et al. 1995, 2007

- KI als situative Kontextvariable
- rechtlich kann AI nicht die letzte Verantwortung übernehmen
- **Konzept der vertrauenswürdigen KI** auf Basis Mayer et al. 1995, McKnight et al. 1998, HET criteria (Human, Environment, Technology) Siau et al. 2018



- KI könnte als Unbekannte gelten
- **Initiales Vertrauen** wird ebenso notwendig

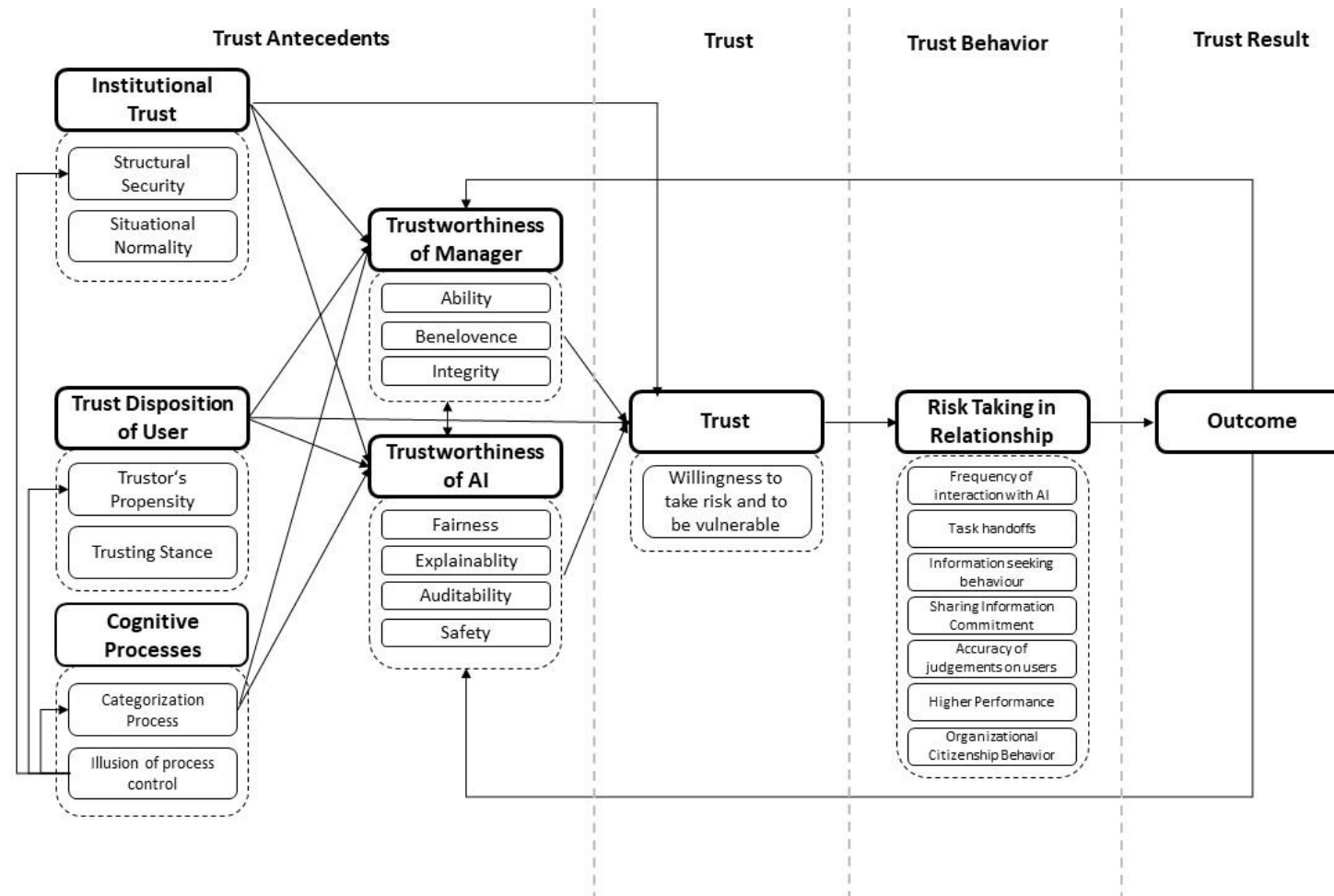
McKnight et al. 1998, 2002a, b



- KI wird in der Organisation genutzt
- Abhängigkeitsverhältnis/ Arbeitsvertrag/ psychologischer Vertrag
- **Vertrauen in die Organisation** wird notwendig

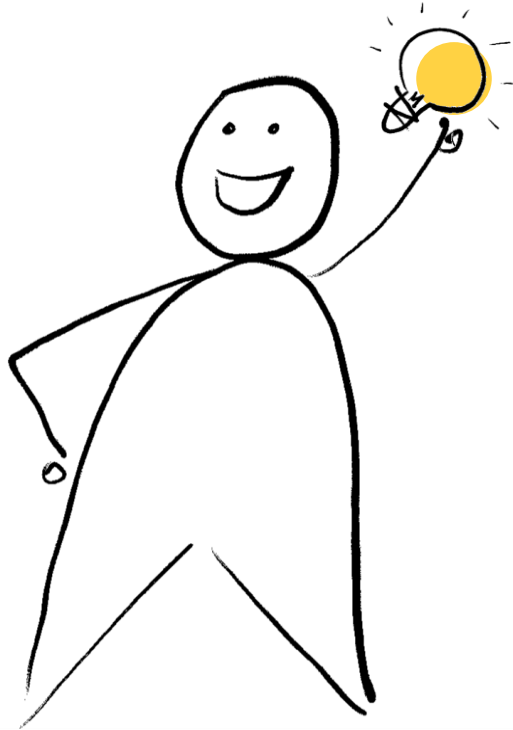
Alain Fox 1974, in Siebert et al. 2015  
McKnight et al. 1998, 2002a

# Theoretisches Konzept von Vertrauen in der Beziehung Anwender\*innen, verwendete KI und Führungskraft (Bärmann)



# Theoretisches Konzept von Vertrauen in der Beziehung Anwender\*innen, verwendete KI und Führungskraft (Bärmann)

## Trust Disposition of User



Rotter (1967)  
Farris, Senner, and Butterfield (1973)  
Mayer et al., 1995  
McKnight et al. (1998)

**Neigung zu Vertrauen als Glaube an die Menschlichkeit**

Eher stabil, erfahrungs- und kulturabhängig

→ Technologischer Fortschritt ist gut/ nicht gut für die Menschheit

**Vertrauensvolle Haltung**

eine vertrauensvolle Grundhaltung führt zu einem besseren Ergebnis, als wenn dieses Vertrauen nicht geschenkt würde

→ Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser?

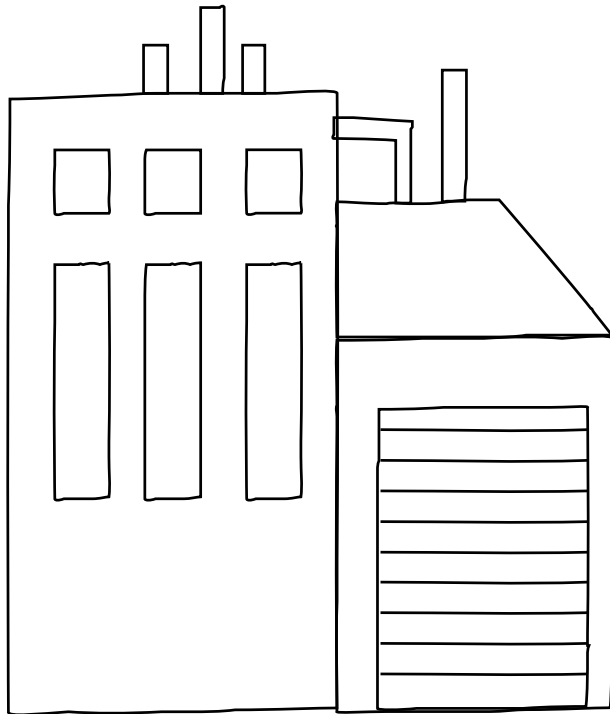
→ Es ist cool/ aufregend.

→ Es fördert meine Karriere.

→ Es kann mir nichts passieren.

# Theoretisches Konzept von Vertrauen in der Beziehung Anwender\*innen, verwendete KI und Führungskraft (Bärmann)

## Vertrauen in die Organisation



### Strukturelle Sicherheit

Kontextbedingungen, wie z. B. Verträge, Zusagen, Vorschriften, Garantien

- Datenschutzbestimmungen
- Betriebsräte

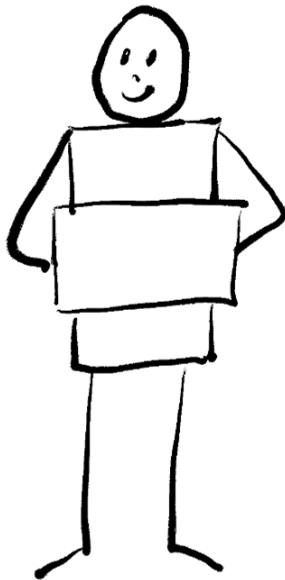
### Situative Normalität

Die Situation ist normal versus Normalität muss entwickelt werden

- Technikaffine Unternehmen und Produkte
- Unternehmenskultur/ Lernkultur
- Welche Normalität ist wünschenswert?

# Theoretisches Konzept von Vertrauen in der Beziehung Anwender\*innen, verwendete KI und Führungskraft (Bärmann)

## Vertrauenswürdigkeit der Führungskraft



Zand, 1972  
Mayer et al. 1998

### Fähigkeit

Kenntnisse, Fähigkeiten und Eigenschaften, die jemanden befähigen, in einem bestimmten Bereich aktiv zu sein und diesen zu beeinflussen.

→ Managementkompetenzen versus Kompetenzen in Bezug auf KI? // Anforderungen vom Unternehmen?

### Wohlwollen

grundsätzlich Gutes tun, unabhängig von egozentrischen Gewinnmotiven

Spezielle Verbindung zwischen den Beteiligten

Ähnlichkeit fördert Wohlwollen

→ Ähnliche Einstellung zur KI?

### Integrität

Prinzipien, denen beide Parteien zustimmen

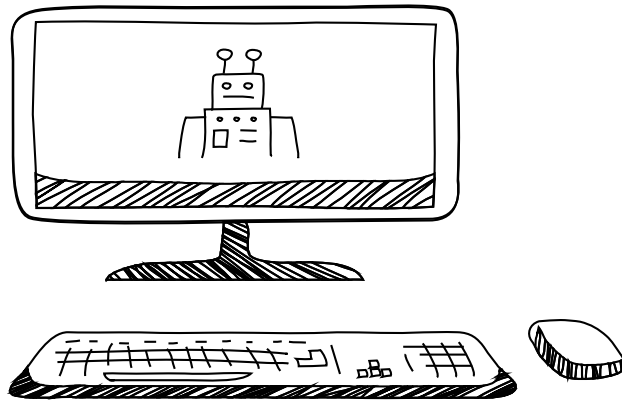
→ Gibt es implizite/ explizite Regeln/ Prinzipien in Bezug auf KI Anwendung?

# Theoretisches Konzept von Vertrauen in der Beziehung Anwender\*innen, verwendete KI und Führungskraft (Bärmann)

## Vertrauenswürdigkeit von KI

### FEAS technologies

Fair, Explainability, Auditability and Safe



### Fairness

Erzielung fairer, nicht diskriminierender Ergebnisse  
Fairness/ Unfairness identifizieren und messen  
debiasing data approaches  
→ Einfluss schlechter Nachrichten (z.B. Amazon)  
→ Einfluss Führungskraft?  
Wird das Ergebnis verwendet, wenn Bias festgestellt wird?

### Explainability

Der KI-Nutzer\*innen verstehen, wie die KI funktioniert und wie das Ergebnis zustande gekommen ist  
→ Machbar und gewollt?

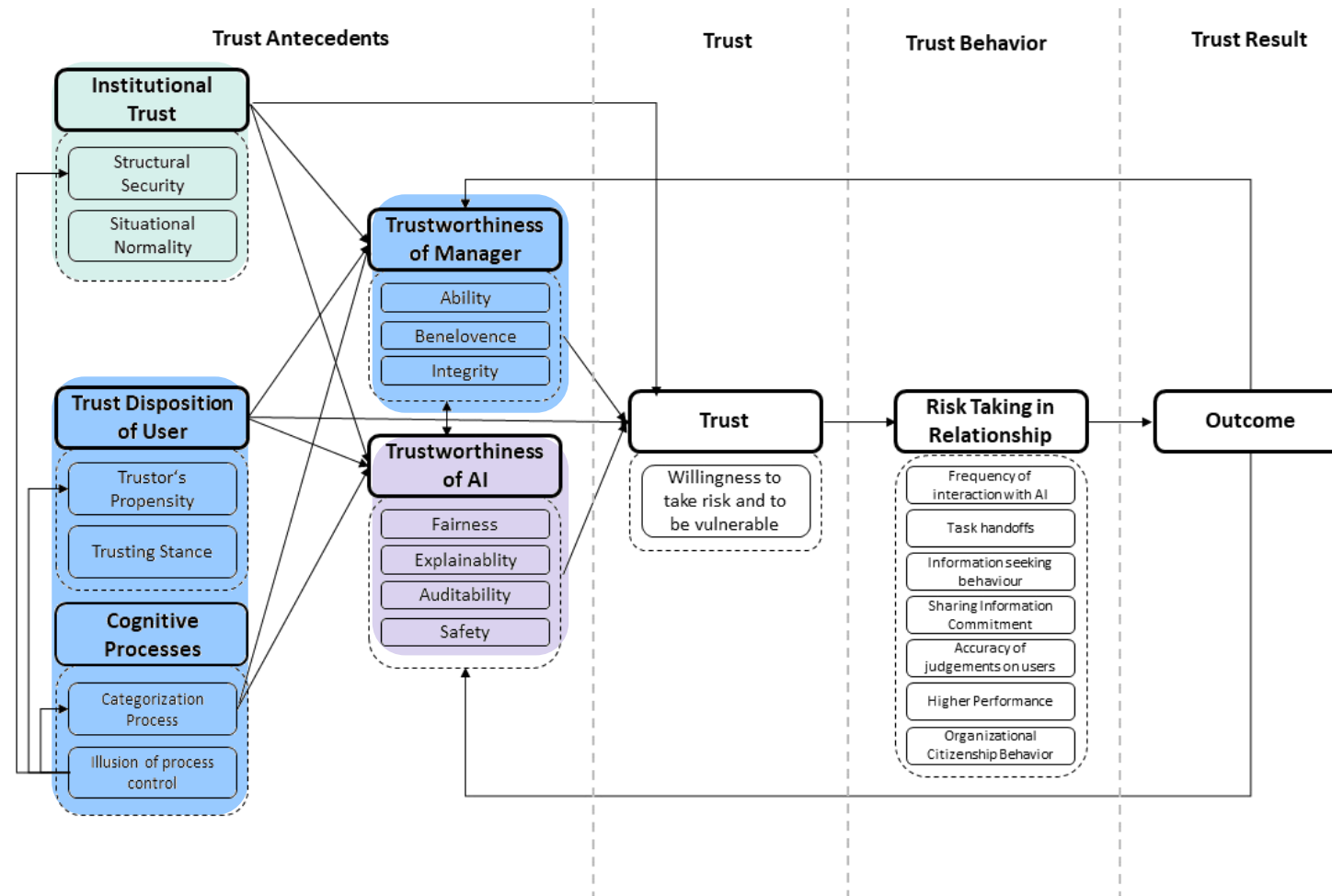
### Auditability

Sicherstellen, dass Dritte, externe Stellen verstehen, wie KI funktioniert, was die Ergebnisse sind, woher Algorithmus kommt  
→ Transparenz  
→ ISO, DIN, ÖNORM?

### Safety

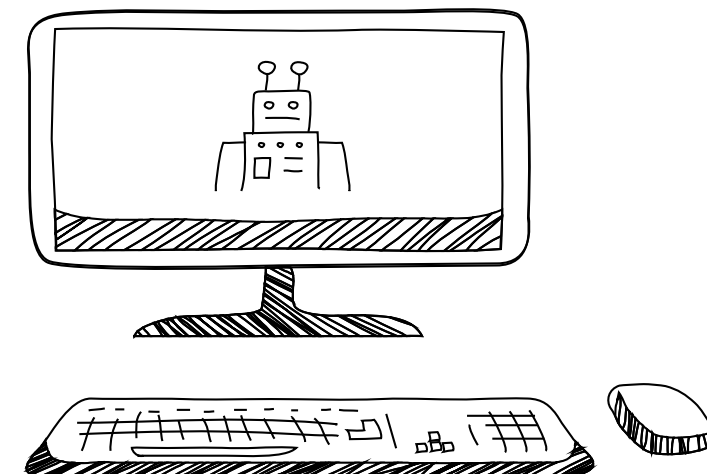
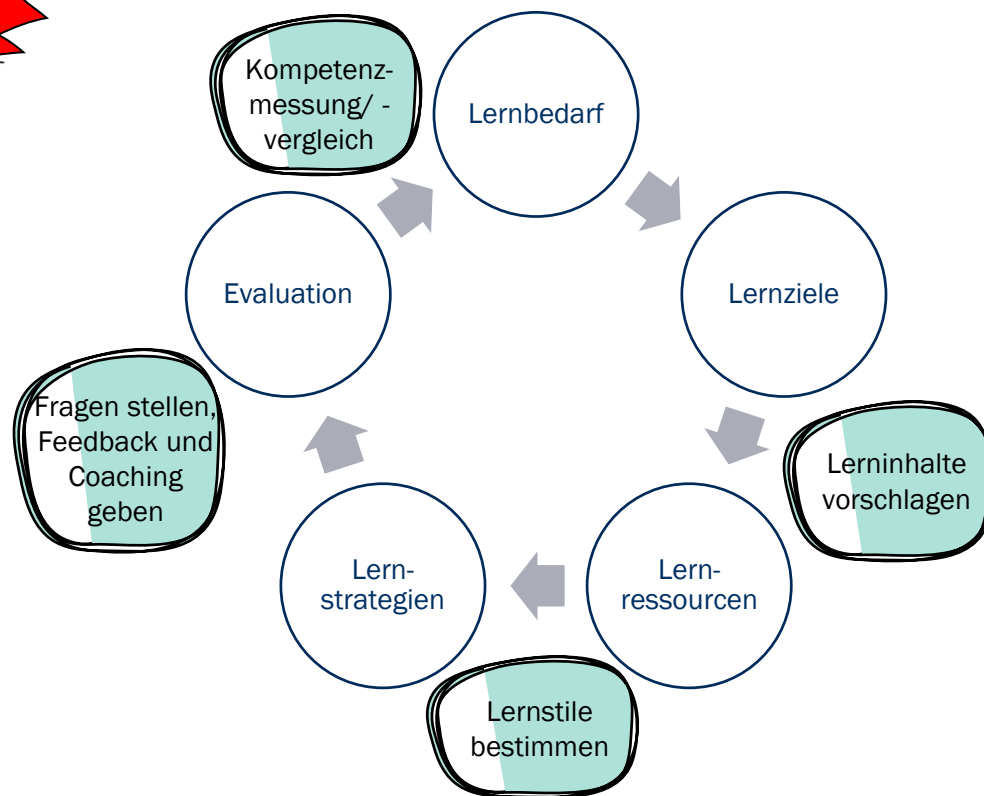
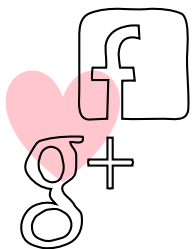
Datenaufbewahrung, -zugang  
Datenattaken von Außen

# Theoretisches Konzept von Vertrauen in der Beziehung Anwender\*innen, verwendete KI und Führungskraft (Bärmann)



# Diskussion

Was macht den Einsatz von KI vertrauenswürdig?

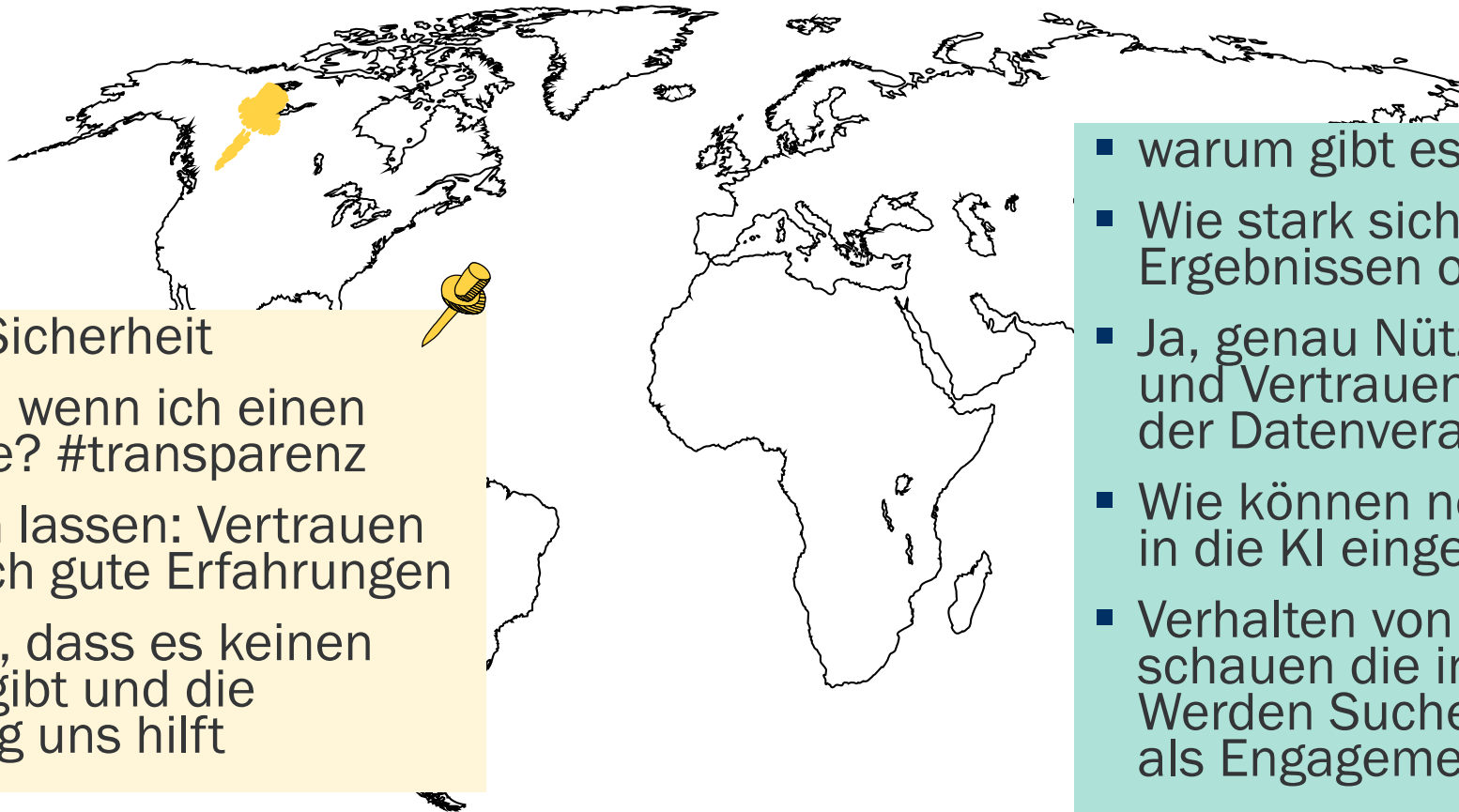


adaptive Lernsysteme  
intelligente Tutoring-Systeme



# Conclusion: Eure Antworten auf die Frage:

Welche Frage ist die Wichtigste, die es zu beantworten gilt, wenn es um Vertrauen ...?



- Nutzen und Sicherheit
- was passiert, wenn ich einen Fehler mache? #transparenz
- Ausprobieren lassen: Vertrauen entsteht durch gute Erfahrungen
- Sicherstellen, dass es keinen Missbrauch gibt und die Unterstützung uns hilft

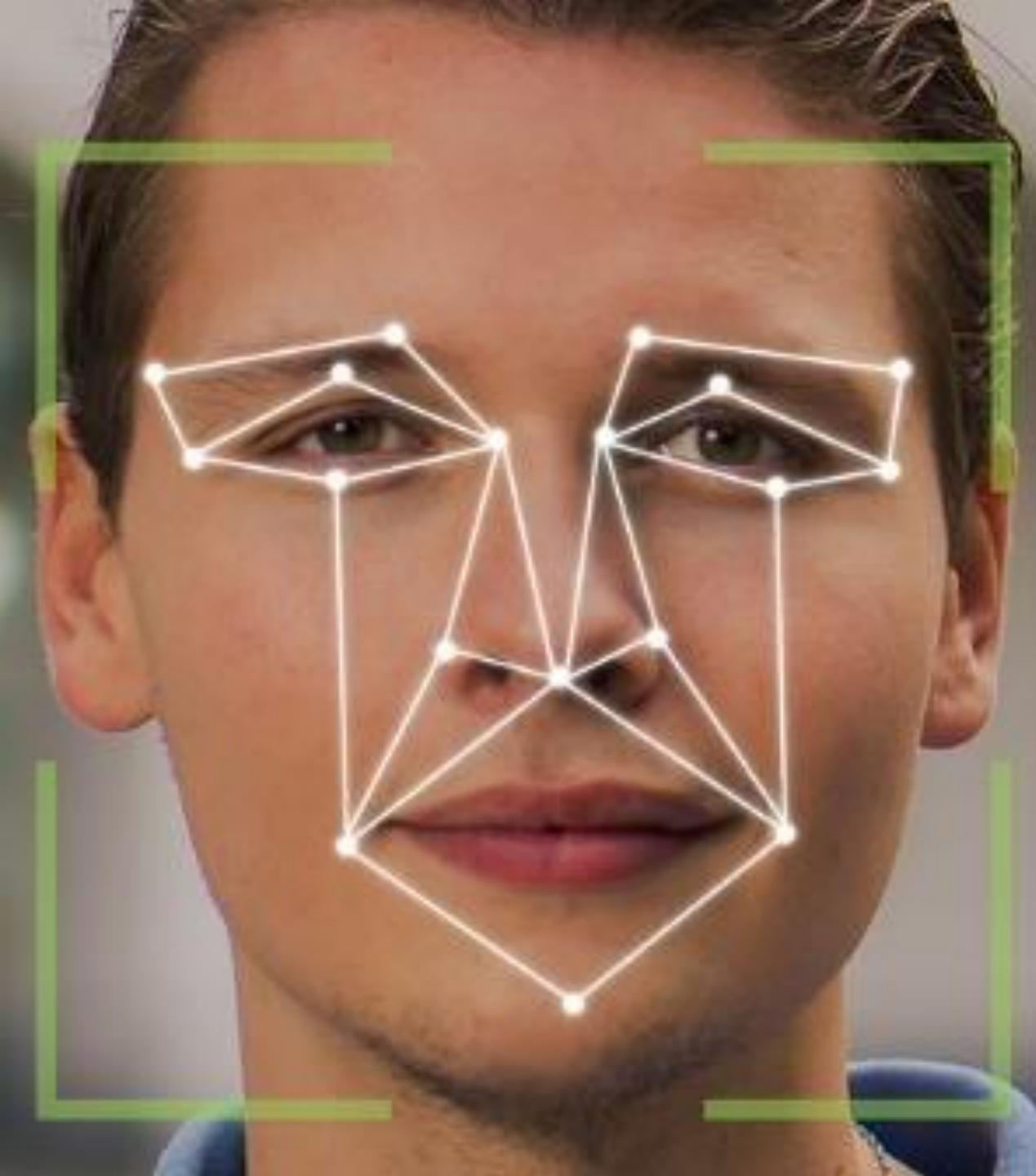
- warum gibt es misstrauen gg KI?
- Wie stark sich an den Ergebnissen orientiert wird
- Ja, genau Nützlichkeit für mich und Vertrauen in die Sicherheit der Datenverarbeitung
- Wie können neue Erkenntnisse in die KI eingebaut werden?
- Verhalten von GF / FK: wie weit schauen die in die Daten? Werden Suchen als Defizit oder als Engagement ausgelegt? ...

# Chat – Mitschrift der Links

- wenn wir von Zusammenarbeit sprechen, steht Vertrauen für mich auch am Anfang - siehe hier auch das VOPA+ Modell  
<https://www.digicomp.ch/blog/2016/10/03/digital-leadership-das-vopa-modell>
- <https://podcasts.apple.com/de/podcast/50-mit-sabine-und-alexander-kluge-kluge-konsorten-%C3%BCber/id1518312429?i=1000515439332>
- <https://oceanprotocol.com/>
- oder "gelbe Seiten" bei der telekom #lex learning from experts
- Das gibt es schon als Plattform: <https://www.starmind.ai/>
- <https://www.simcoach.org/> ist es das ? → Coaching mit AI
- auch ein Spannendes Meetup mit Ragnar Heil und den <https://www.audiocodes.com/> welche Emotionen man schon in der Stimme erkennen kann ...

# Link zur Aufnahme

- [https://us02web.zoom.us/rec/share/PCxlyPPp8JTw9cL2uNIBqeoHSUUx\\_nQgHgG4aTMUTsdXZwiAks9AS8zKy06wu2sA.VpyhWJXIDkm12Pgx](https://us02web.zoom.us/rec/share/PCxlyPPp8JTw9cL2uNIBqeoHSUUx_nQgHgG4aTMUTsdXZwiAks9AS8zKy06wu2sA.VpyhWJXIDkm12Pgx)
- Kenncodezugriff: re^55=8m



**Vielen Dank für die  
Diskussion!  
Weitere Fragen und  
Anregungen gerne an:**

**Steffi Bärmann**  
[steffi.baermann@fh-wien.ac.at](mailto:steffi.baermann@fh-wien.ac.at)

