

Projekt „Getrost Vergessen“ (Projektphase 2)

Determinanten und Auswirkungen einer vertrauensvollen Nutzung von IS in Organisationen



Hintergrund

- **Informationssysteme (IS)** als wichtige Unterstützung innerhalb von Unternehmen
- Vorhandensein eines IS als Trigger von **gerichtetem Vergessen** – wenn dem System **vertraut** wird (Hertel et al., 2019; Meeßen et al., 2020)
- **Ziele der 2. Projektphase:** weitere Erörterung der **Rolle von Vertrauen** bei der Einführung und Nutzung von IS, Vereinigung der Erkenntnisse beider Projektphasen in konzeptueller Arbeit zu Vertrauensmanagement & Einbezug künstlicher Intelligenz in theoretische Überlegungen

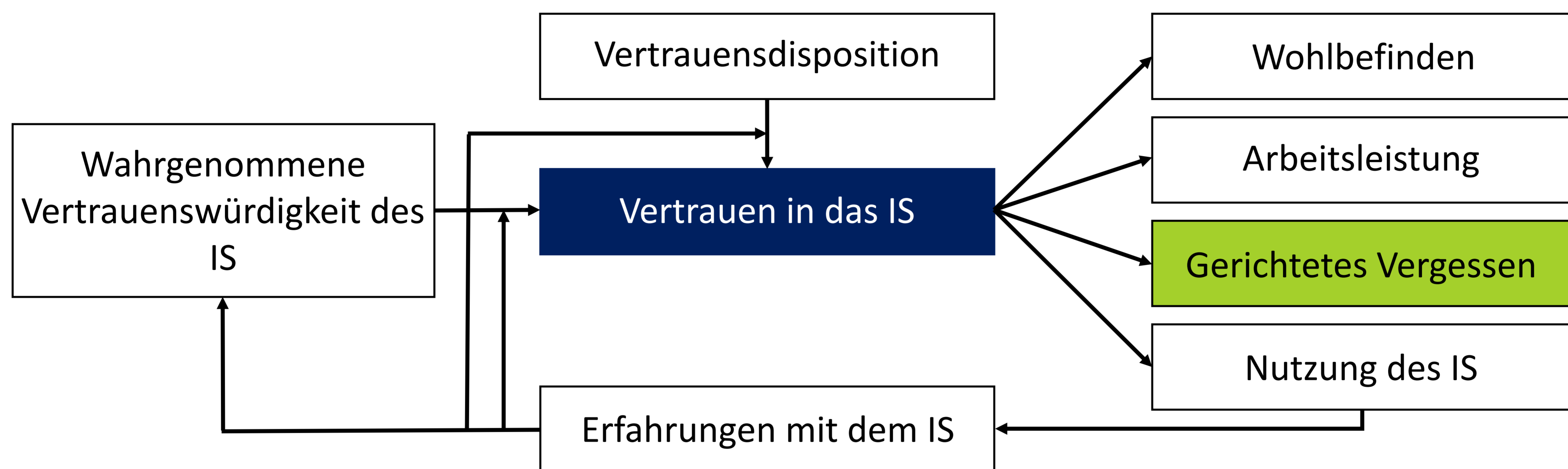


Abbildung 1. Theoretisches Modell zu Vertrauen in Informationssysteme (Meeßen et al., 2020)

Vertrauensdynamik bei IS-Implementierung im Feld

A: Veröffentlicht im Behaviour & Information Technology (Müller, Nohe, Reiners, Becker & Hertel, 2023)

Methode. Längsschnittliche Begleitung einer IS-Implementierung über vier Erhebungszeitpunkte ($N = 313$).

Ergebnisse. Nicht-linearer Anstieg von Vertrauen. Vertrauensdisposition als signifikanter Antezedent von anfänglichem, Systemeigenschaften von späterem Vertrauen. Positiver Zusammenhang von Vertrauen mit Vergessen irrelevanter Arbeitsprozesse, Arbeitsleistung und Wohlbefinden.

B: In Bearbeitung (Wiederholung von A mit 4 weiteren Praxispartnern inkl. qualitativer Interviews zur Identifikation von Erfolgsfaktoren von IS-Implementierungen)

Moderatoren von Vertrauenseffekten

C: Under Review im Ergonomics (Müller & Hertel)

Methode. Onlinestudie mit IS Nutzer*innen ($N = 291$). Event-Reconstruction Methode zur Untersuchung von Vertrauenseffekten auf verschiedene Outcomes innerhalb tatsächlicher Nutzungssituationen. Untersuchung des Einflusses kontextueller und dispositionaler Moderatoren.

Ergebnisse. Positiver Zusammenhang von Vertrauen in IS mit Arbeitsleistung & Wohlbefinden. Positiv moderierende Einflüsse von Technologiekompetenz und Kognitionsbedürfnis auf diese Zusammenhänge. Kein Nachweis moderierender Effekte des Kontextes, jedoch direkte negative Zusammenhänge zwischen wahrgenommenen Störungen und Vergessen, sowie Wohlbefinden.

Publikationen

- Hertel, G., Fisher, S. & Van Fossen, J. (in press). Motivated trust in AI: An integrative model considering multiple stakeholder views in HRM. *Research in Human Resource Management*.
- Müller, L. S., Meeßen, S. M., Thielsch, M.T., Nohe, C., Riehle, D. M., & Hertel, G. (2020). Do not Disturb! Trust in Decision Support Systems Improves Work Outcomes Under Certain Conditions. In *Proceedings of the Mensch und Computer (MuC2020)*, Magdeburg, Germany, 229-237.
- Müller, L. S., Nohe, C., Reiners, S., Becker, J., & Hertel, G. (2023). Adopting Information Systems at Work: A Longitudinal Examination of Trust Dynamics, Antecedents, and Outcomes. *Behaviour & Information Technology*.
- Müller, L. S., Reiners, S., Becker, J., & Hertel, G. (2023). Long-Term Effects of COVID-19 on Work Routines and Organizational Culture – A Case Study within Higher Education’s Administration. *Journal of Business Research*. Vol. 163 (113927)
- Reiners, S. (2022, June). Trust and its Extensions in Digital Platform Ecosystems: Key Concepts and Issues for Future Research. In *2022 IEEE 24th Conference on Business Informatics (CBI)* (Vol. 2, pp. 1-8). IEEE.
- Reiners, S., Müller, L. S., Becker, J., & Hertel, G. (2022). Measuring the Influence of Characteristics on Decision-Making Scenarios: A Prototype. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 387-392). Springer, Cham.

Einfluss von Flexibilität von IS auf Vertrauen

D: Under Review im International Journal of Human-Computer Interaction (Reiners & Becker)

Methode. Onlinestudie mit vier experimentellen Gruppen (2 x 2 Design; flexibel x unflexibel, einfach x komplex; $N = 158$).

Ergebnisse. Signifikante Erhöhung des Vertrauens in flexiblen vs. unflexiblen IS ohne moderierenden Einfluss der Komplexität.

Vertrauensmanagement

E: Under Review im Management Information Systems Quarterly (Reiners & Becker)

Konzeptualisierung eines effektiven Managements von Vertrauen in IS von Einführung bis Instandhaltung mit dem Ziel, positive Effekte von vertrauensvoller Nutzung über gesamten Lebenszyklus von betrieblichen IS zu fördern.

Ergebnis. Fünf-phasiges Modell von Aufbau von Vertrauen bis Reparatur im Falle einer Verletzung in iterativem Zyklus.

Vertrauen in KI

F: In press im Research in Human Resource Management (Hertel, Fisher, & Van Fossen)

Theoretisches Modell zu motiviertem Vertrauen in künstliche Intelligenz am Arbeitsplatz, in Abhängigkeit verschiedener Stakeholder Perspektiven und assoziierten Risiken.

Team



Prof. Dr. Guido Hertel
Organisations- & Wirtschaftspsychologie



Prof. Dr. Meinald Thielsch
Organisations- & Wirtschaftspsychologie



Dr. Christoph Nohe
Organisations- & Wirtschaftspsychologie



Lea Müller, M.Sc.
Organisations- & Wirtschaftspsychologie



Prof. Dr. Jörg Becker
European Research Center for Information Systems



Jun. Prof. Dr. Dennis Riehle
European Research Center for Information Systems



Sebastian Reiners, M.Sc.
European Research Center for Information Systems



Dr. Sarah Meeßen
Organisations- & Wirtschaftspsychologie