

HC 5, 14-12-2016 – Gebruikersaspecten

Inleiding

In dit college gaan we de gebruikersaspecten van juridische kennissystemen bespreken (ook wel de cyborg: de kruising van mens en machine). Daarnaast kijken we naar de beïnvloeding van juristen door juridische kennissystemen. De vraag die hierbij gesteld kan worden is of gebruikers juridische kennissystemen controleren en of dit andersom ook gebeurt. Bij de beïnvloeding van juristen door kennissystemen kunnen we vier vragen stellen: 1) Laten juristen zich door juridische kennissystemen beïnvloeden, 2) waarom laten juristen zich beïnvloeden, 3) wat verwachten juristen van een juridisch kennissysteem en 4) waarom gebruiken juristen een juridisch kennissysteem.

Onderzoek in de rechtspraak

Er is onderzoek gedaan naar het bovenstaande in de rechtspraak, namelijk onderzoek naar het Expertsysteem Milieuvergunningenrecht en Mr-ABW. Bij het Expertsysteem was sprake van overbelasting en gemakzucht van het systeem en het kopiëren van vergunningen. Bij Mr-ABW was het zo dat men na de invoering veel vertrouwen had in het systeem, waardoor de kwaliteitscontrole geschrapt werd. Hierdoor werden er meer fouten gemaakt bij onvolledige ondersteuning door het kennissysteem. In hoorcollege 4 hebben we gezien dat juridische kennis technisch gezien in kennissystemen kan worden ondergebracht. In de praktijk duiken echter een aantal problemen op. Er is vaak sprake van vage begrippen en onvolledigheid bij de rechtsvorming. Ook common sense speelt hierbij een rol. De gebruiken van een juridisch kennissysteem moet deze problemen (in ieder geval deels) opvangen. Er zijn echter een aantal psychologische kenmerken bij de gebruiker die hierin een obstakel vormen. Ook de organisatie waarin de gebruiker moet functioneren vormt soms een belemmering. Gevaren vanuit de gebruiker zijn computeranalfabetisme (de gebruiker weet niet wat een computer kan), een te groot vertrouwen in een computer, te weinig kennis van het kennisdomein en druk op productie in plaats van kwaliteit vanuit de organisatie.

Drie experimenten

De vragen bij de beïnvloeding van juristen door juridische kennissystemen worden beantwoord aan de hand van drie experimenten: Juri-expert (laten juristen zich door juridische kennissystemen beïnvloeden), Elaboration Likelihood Model (waarom laten juristen zich door juridische kennissystemen beïnvloeden) en Liever lui dan moe (wat verwachten juristen van een juridisch kennissysteem en waarom gebruiken juristen een juridisch kennissysteem).

- *Juri-expert*

Het experiment Juri-expert hield in dat het kennissysteem ondersteuning biedt bij het oplossen van vragen rond de strafbare poging. Juristen krijgen hierbij advies van het juridisch kennissysteem bij het oplossen van 9 verschillende casus. Een casus wordt zowel aan de hand van de subjectieve pogingsleer als de objectieve pogingsleer getoetst. In het eerste geval houd je rekening met de intentie van de dader. Bij het tweede geval kijk je naar de feiten. Bij de subjectieve pogingsleer volgt de conclusie dat er sprake is van een strafbare poging, maar bij de objectieve pogingsleer niet. Dit zijn ook direct de verschillen tussen beiden. Je hoort echter rekening te houden met zowel de subjectieve als de objectieve pogingsleer, oftewel met de gematigd objectieve leer. De vraag is hoe gebruikers op de uitkomsten reageren. Er werden twee groepen proefpersonen aangesteld, dit waren allemaal juristen. Zij krijgen verschillende behandelingen. De eerste groep van 15 personen krijgt een juridisch kennissysteem met de objectieve pogingsleer en de tweede groep van 15 personen krijgt een juridisch kennissysteem met subjectieve pogingsleer. Beide groepen moesten dezelfde 9 casus beoordelen. Als er een verschil is in oordeel tussen de groepen dan is er sprake van invloed op de mens door het juridische kennissysteem. Het resultaat van het onderzoek was dat het objectieve systeem niet-strafbaarheid adviseerde en ruim 85% van de gebruikers daarmee instemde. Het subjectieve systeem

adviseerde strafbaar en ruim 70% van de gebruikers stemde in. De juristen hebben zich dus sterk door hun ondersteunende systeem laten beïnvloeden, de vraag is waarom dit is gebeurd.

- *Elaboration Likelihood Model*

De vraag is hoe mensen advies beoordelen. Je hebt twee verschillende routes, namelijk de centrale route en de perifere route. Bij de centrale route is de beoordelaar gemotiveerd en deskundig, bij de perifere route is van beide geen sprake. De centrale route houdt in dat je de argumenten goed bestudeert en dat je het advies evalueert aan de hand van de inhoud. De perifere route houdt in dat je afgaat op de boodschapper en dat je het advies evalueert op het uiterlijk. Een voorbeeld van een perifere evaluatie is dat een hoogleraar overtuigender is dan een cheerleader, ook al zeggen ze precies hetzelfde. Een ander voorbeeld is dat een arts betrouwbaar is, ook als het geen arts is maar er gewoon zo uit ziet.

In het tweede experiment wordt onderzocht hoe betrouwbaar mensen denken dat een juridisch kennissysteem is. De proefpersonen kregen identiek advies op papier. Dit is zogenaamd afkomstig van een menselijke expert of een juridisch kennissysteem. Er waren drie groepen proefpersonen. Er was een groep die advies van de mens kreeg, een groep dat advies kreeg van een kennissysteem in natuurlijke taal en een groep dat advies kreeg van een kennissysteem met productieregels. Ze moesten een vragenlijst invullen met stellingen over het advies. Hierop stonden vragen als: de conclusie is op rationele wijze gevormd, problemen moeten vaker op deze manier worden opgelost en de analyse van het probleem getuigd van een grote expertise. Het resultaat was dat men het computer advies objectiever en rationeler vond. Dit effect was sterker bij productieregels. De conclusies van het tweede experiment waren dat kennissystemen perifere overtuigingskracht hebben en dat er een gevaar bestaat dat door een perifere evaluatie, gebruikers niet meer aan een centrale evaluatie toekomen. Dit zou ook een verklaring voor de beïnvloeding in het eerste experiment kunnen zijn.

- *Liever lui dan moe*

Het derde experiment ging weer over een strafbare poging. Het juridische kennissysteem gaf een fout advies, het goede advies op papier en met deze opzet beoordelen de proefpersonen drie casus. Bij dit experiment had 80% voorkeur voor het foute computeradvies. De ene helft hiervan stemt altijd in met het kennissysteem en de andere helft stemt soms niet in met het kennissysteem. De uitkomst is tevens dat iedereen het kennissysteem objectief en rationeel vindt. Wie altijd instemde scoorde lager op mentale inspanning, bekeek nauwelijks uitlegfuncties, had een slechtere recall (achteraf vragen beantwoorden over de casus) en was tevredener met het kennissysteem. De conclusie bij het derde onderzoek is dat lage mentale inspanning en de recall overtuigden en dit doet een perifere evaluatie vermoeden. Een centrale evaluatie vergt namelijk een zekere inspanning.

Wat verwachten juristen van een juridisch kennissysteem? (Technology acceptance model)

Men wil een computer gebruiken door de ease of use (het verwachte gebruiksgemak) en de usefulness (de verwachte bruikbaarheid). Men verwacht dat taken sneller worden volbracht, dat de productiviteit omhoog gaat en dat het zo gemakkelijk wordt om het werk te doen. De problemen met de gebruikers van kennissystemen zijn dat mensen geneigd zijn tot een perifere beoordeling van het advies van een kennissysteem en ze lijken slecht te zijn in het beoordelen van onvolledige kennismodellen.

Conclusies

De conclusies zijn dat een kennissystemen een sterke beïnvloeder zijn. Oordelen van de gebruiker over de kwaliteit van kennissystemen kloppen niet altijd. Mensen hebben ook vaak te veel vertrouwen in een kennissysteem. Andere conclusies zijn dat gebruikers van een kennissysteem deskundig moeten zijn, dat er voorwaarden aan het gebruik gesteld moeten worden en bovenal dat je zelf kritisch moet zijn als je een juridisch kennissysteem gebruikt.