

IMPACT Citizen Science Workshop

Das habe ich nicht verstanden – Mit intelligenten Sprachsystemen reden

27.-28.01.2023 Evangelische Akademie Tutzing

Forschungsanstöße

Einseitigkeit

- Alexa und Co sind nur einseitige Gesprächspartner, sie antworten aber stellen keine eigenen Fragen/erzählen nichts von sich (eindimensional, fragt meist nicht mal, ob die Frage richtig verstanden wurde; Bildschirmausgabe gibt mehr Möglichkeiten „Meinten Sie...“)
- Nur eine Schnittstelle zum Internet, simple Abfragen

Erwartungen

- Erwartungen an das Gerät sind höher als an eine Suchmaschine wegen der natürlichsprachigen Interaktion
- Funktionsweise von Alexa bleibt weit hinter den Erwartungen zurück, sehr viele Missverständnisse und fehlendes Zuhören
- Man fühlt sich durch KI eher behindert als befähigt
- Entzauberung Alexa: Technologie ist nicht so unheimlich wie gedacht, Vertrauen steigt mit Nutzungsdauer
- Vertrauen durch Gewöhnung (bestimmte Aufgaben werden zuverlässig ausgeführt)
- Sprachassistenten haben nicht viel mit KI zu tun, es werden nur Anfragen (stumpf) beantwortet

Sprechweise

- Die Art und Weise wie man mit den Geräten sprechen muss, ist wie mit einem Hund, das wird als unangenehm empfunden
- Sprechweise wird konditioniert, man muss sich an den Sprachassistenten anpassen
- Wie viel Menschlichkeit ist notwendig? Um die Funktionen zu nutzen, muss keine persönliche Beziehung aufgebaut werden

Lernen

- Wie verändern sich Problemlösestrategien?
- Umgang mit immensen Informationsmengen
- Medienkompetenz: Führerschein für die Nutzung von KI

Beziehung

- Frage: Wenn man das Gerät nicht Alexa nennt, sondern einen Kosenamen verwendet, möchte ich dann anderes mit dem Gerät sprechen? Ist mir dann der Befehlston unangenehmer?
- Welchen Einfluss hat die Interaktion mit Sprachassistenten auf soziale Beziehungen/soziale Bezugspersonen?
- Werden soziale Bezugspersonen ersetzt? Z.B. die Oma, die vorliest, durch ein Tony-Gerät → Wettbewerb
- Veränderungen in der Arbeitswelt bezüglich Arbeitsverteilung (typische Sekretariatsaufgaben fallen weg)

- Weniger Interaktion mit Menschen (Sprachassistent wird gefragt statt Menschen) → verlernen wir soziale Interaktion

Misstrauen

- Alexa wirkt sehr profitorientiert, Anfragen, die zu Konsum bei Amazon führen funktionieren gut, Waren landen direkt im Warenkorb, sonstige Anfragen werden nicht oder sehr schlecht beantwortet
- Alexa wirkt orientiert an dem amerikanischen Markt (z.B. Grad in Fahrenheit, falsche Daten für Steuerabgabe)
- Alexa wirkt nicht so, als ob es sich auf den Nutzenden einstellt
- Großes Problem der Falschinformationen/fehlende Verlässlichkeit → Verifikation der Informationen ermöglichen oder Kontrollmechanismen/-instanzen einführen (Lizenzierung und geregelte Zulassung wie TÜV), Stiftung Warentest für KI
- Keine Auswahl an Quellen/Quelle wird nicht immer genannt → Vertrauen nicht da
- Rechtsfreier Raum → das Recht ist zahnlos
- Datentransparenz sehr schlecht, sollte erhöht werden

Positive Aspekte/Mehrwert

- Übersetzungen/Überwinden von Sprachbarrieren
- Notruf wählen, wenn Telefon nicht erreichbar/bedienbar
- Generell digitale Dienste (Musik abspielen, Fragen stellen etc.) bedienen, wenn es nicht über ein Smartphone, Tablet, Laptop geht (z.B. wegen Sehbeeinträchtigungen oder altersbedingten Einschränkungen)
- Kostengünstige Alternative für einsame Menschen (z.B. bei Implementierung in einen Roboter)
- Anstoß für Kreativität z.B. bei der Texterstellung
- Zeitersparnis durch praktische Funktionen
- Schnelle, einfache Informationsgewinnung
- Bedienung mit weniger Barrieren
- Forschung, die neue Anwendungsfelder ergründet