



Kolloquium zur Masterarbeit

Marie Goetz

„Der Einfluss ungleicher Informationsverteilung auf die Nutzer eines KI-basierten textuellen Assistenzsystems in einem Gruppenchat ”

In den letzten Jahren ist man im Alltag immer häufiger mit textuellen Assistenzsystemen, auch Chatbots genannt in Kontakt gekommen. Die Anwendungsszenarien reichen vom digitalen Kundenkontakt im Rahmen vom Kundenservice bis hin zu simulierten Gesprächspartnern in der klientenzentrierten Psychotherapie. Bisher richtet sich die Kommunikation Großteils auf dyadische Beziehung, also zwischen einem Chatbot und einem Nutzer. Es gibt jedoch auch Situationen, in denen die gemeinsame Nutzung eines Chatbots vorteilhaft ist, z.B. bei der Organisation von Arbeitsabläufen.

Dabei stellt sich folgende Frage: Was passiert, wenn der Chatbot die verschiedenen Nutzer ungleich behandelt? Es sind viele Formen der Ungleichheit denkbar, z. B. in der Informationsverteilung, der Antwortdauer oder auch durch sozial positive/negative Sanktion. In dieser Arbeit wurde die ungleiche Informationsverteilung in einem Gruppenchat betrachtet, im Hinblick auf drei Kernpunkte: ob die Nutzer die Unterscheidung bemerken, ob sie sich ungerecht behandelt fühlten und ob sie den Chatbot personifizieren. Diese Punkte wurden im Rahmen einer within-subject Studie untersucht. Aufgabe der Nutzer war es, ein Kochrezept für einen Wettbewerb unter Freunden auszusuchen. Die Suche fand im Gruppenchat statt. Entgegen unserer Vermutung haben nicht nur die betroffenen Nutzer Unterschiede bemerkt, sondern auch die nicht betroffenen Nutzer die ungleiche Behandlung ihrer Chatpartner. Die Nutzer haben überwiegend den Chatbot personifiziert.

Mittwoch, 10. Januar 2022, 14:00 Uhr

Videokonferenz: BBB <https://webconf.tu-clausthal.de/b/mic-n9m-x9f>