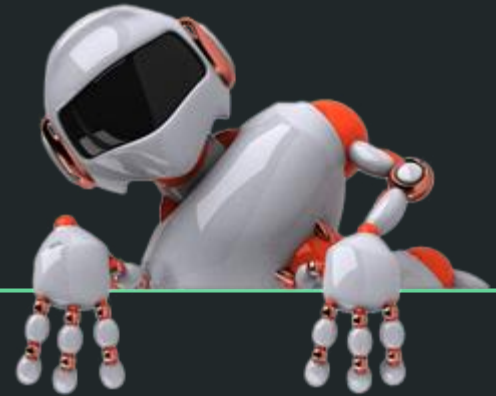


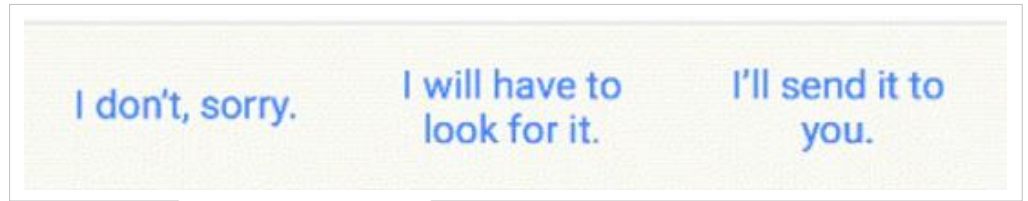
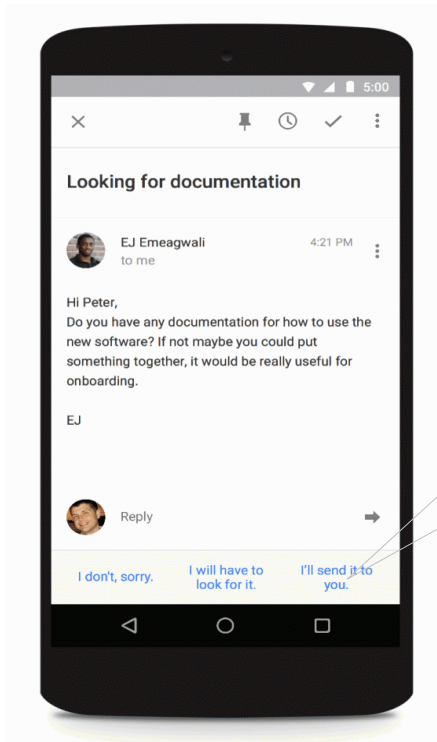
Smart Reply

von Nachrichten durch KI



Eine ethische Betrachtung

Smart Reply mit Google Inbox



- Analyse (Neuronale Netzwerke) > Mail für kurze Antwort geeignet?
- Drei vorbereitete Kurz-Antworten
- Mit Klick wird Antwort in Antworttext übernommen

Forschungsziel



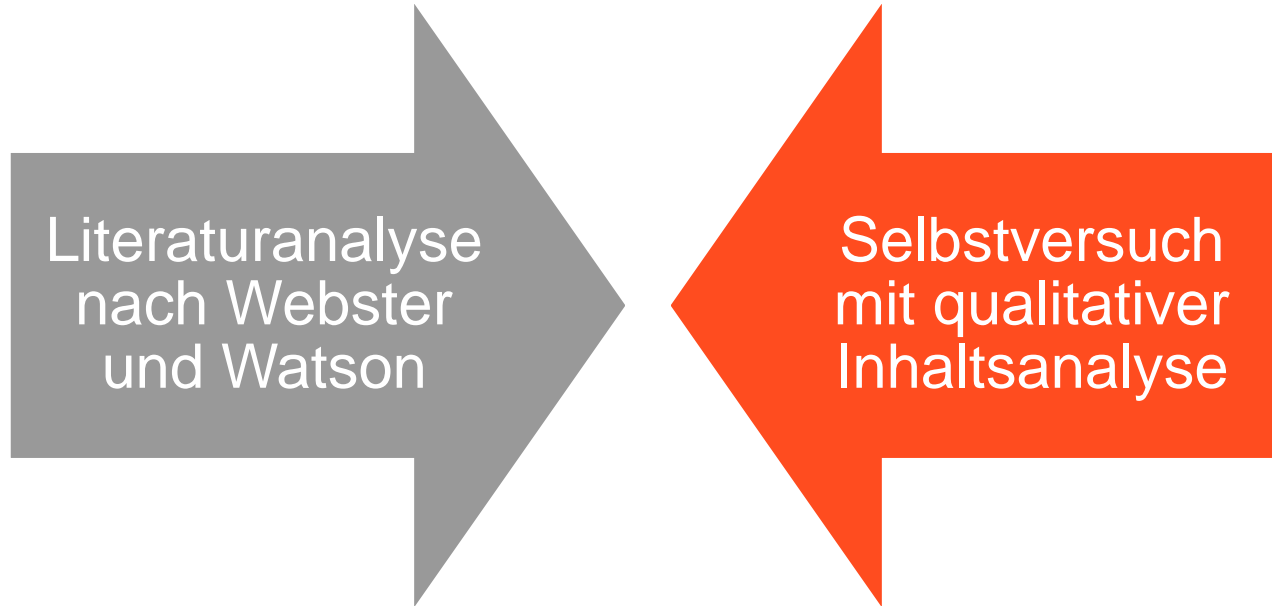
Quelle: dpa

These: Automatisierte Antwortvorschläge beeinflussen neben weiteren Faktoren das Antwortverhalten der Anwender.

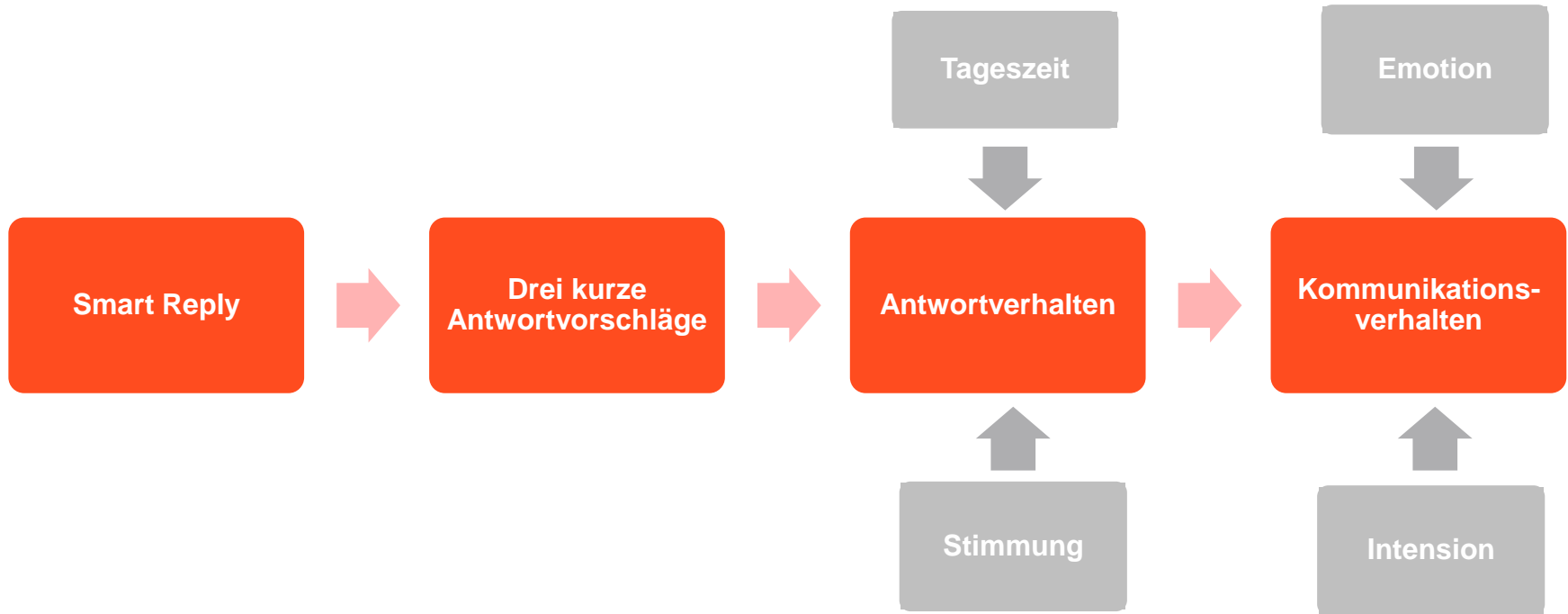
Erkenntnisgewinnung

- zum veränderten Kommunikationsverhalten der Nutzer
- zu veränderter bzw. verlorener Emotion und Intention in der Kommunikation

Forschungsmethode

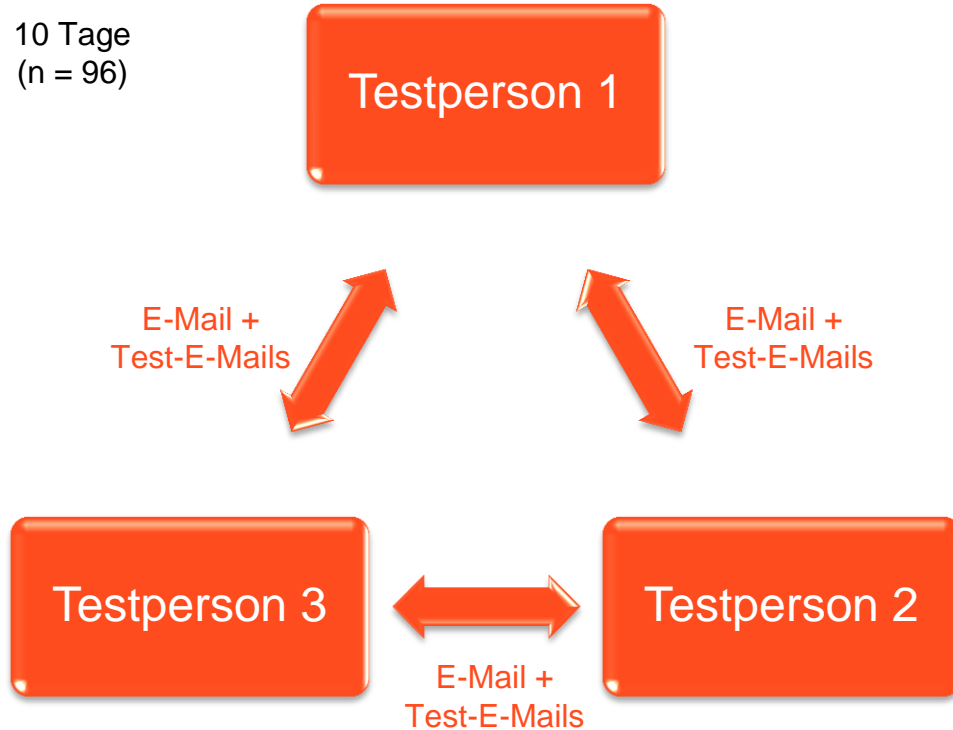


Forschungsdesign - Selbstversuch



Forschungsdesign - Selbstversuch

10 Tage
(n = 96)



Qualitative Inhaltsanalyse:

- Inhalt der Mail
- Erfassen der Antwortvorschläge Smart Reply und Bewertung nach Nutzen
- Uhrzeit und Datum der Beantwortung
- Stimmung des E-Mail-Empfängers zum Zeitpunkt der Antwortformulierung

Forschungsergebnisse - Literaturanalyse

- 10 Prozent der E-Mails werden bereits über „Smart Reply“ beantwortet (Kannan et al. / Smart Reply: Automated Response Suggestion for Email. 2016)
- Harvard Studie: durch ein Wort ausgelöste vorgeschlagene Textphrasen haben Einfluss auf Inhalt ihrer Nachricht (Arnold, K. et al. / On Suggesting Phrases vs. Prediction Words for Mobile Text Composition. 2016)
 - Schreiben dadurch eloquenter und verständlicher
 - Vorschläge banal und zu allgemein
 - Allgemein wurden Inhalt und Stil der vorgeschlagenen Textphrasen positiv aufgenommen
- Darüber hinaus keine weitere Literatur zur Auswirkung von „Smart Reply“ auf den Nutzer (noch sehr junge Technik)

Forschungsergebnisse Selbstversuch – Qualität der Antworten

tägliche E-Mails

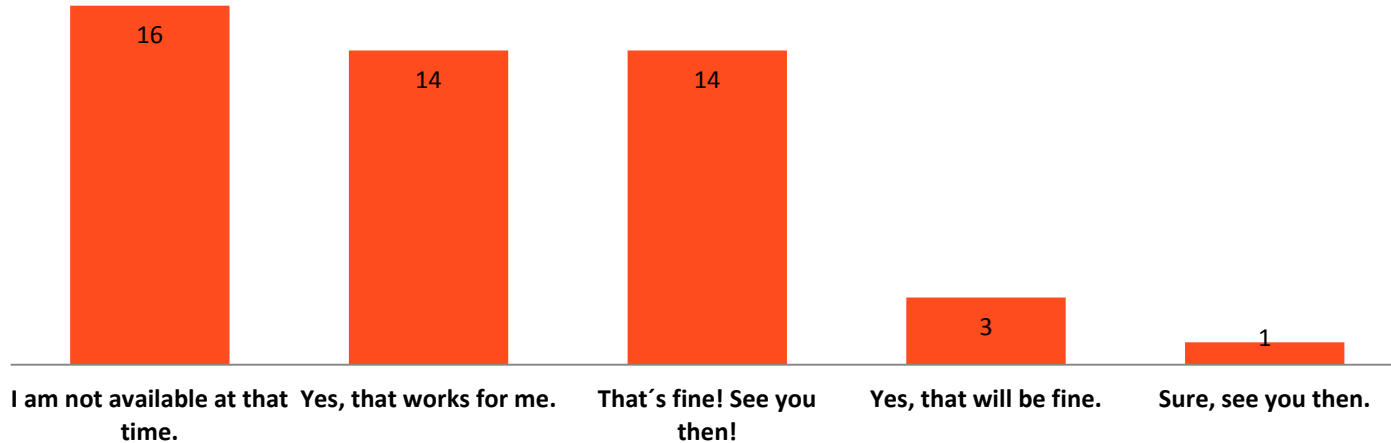
- Durchweg hohe Qualität
- Schreibstil: klar und einfach
- Ausdrucksweise: Lapidarstil
- Inhalt: 2/3 passend bzw. (teilweise brauchbar)

Standardisierte E-Mails

- Kein Lerneffekt / bei drei Testpersonen Antwortvorschläge annähernd gleich

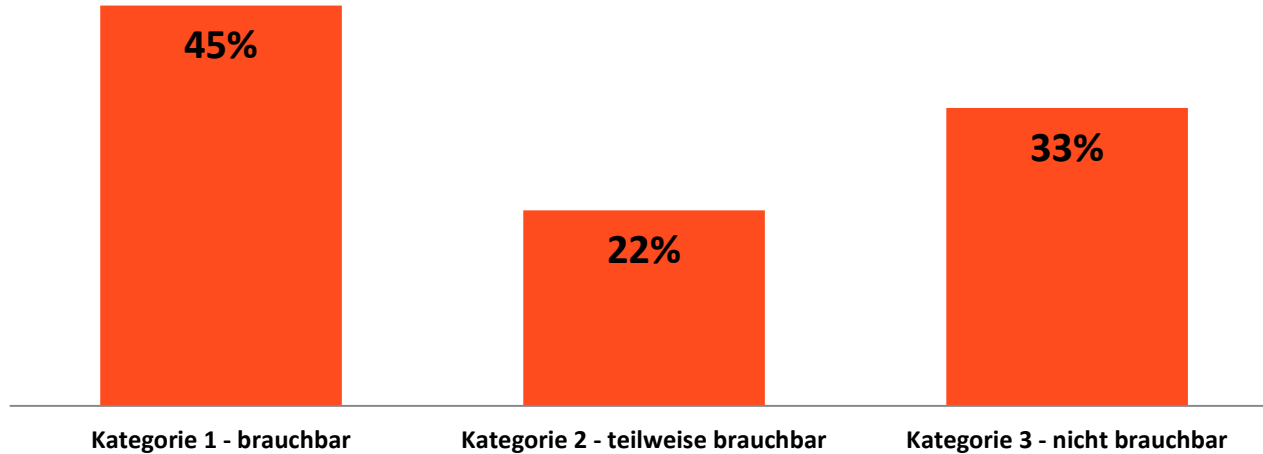
Forschungsergebnisse Selbstversuch – Qualität der Antworten

Antwortvorschläge für Standard-E-Mail "Appointment for Project"



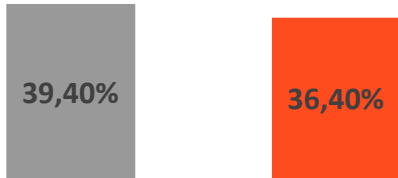
Forschungsergebnisse Selbstversuch – Nutzen

Kategorisierung der Antwortvorschläge nach Nutzen



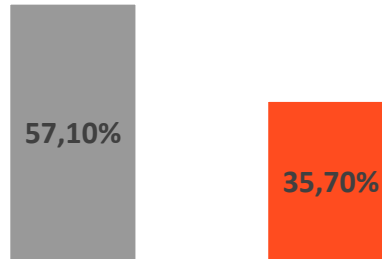
Abhängigkeit durch Gefühle (Basisemotionen nach Ekman, 1982)

Trauer / Verzweiflung



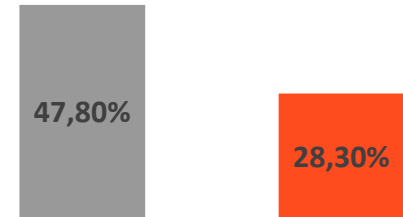
■ brauchbar ■ unbrauchbar

Ärger / Zorn



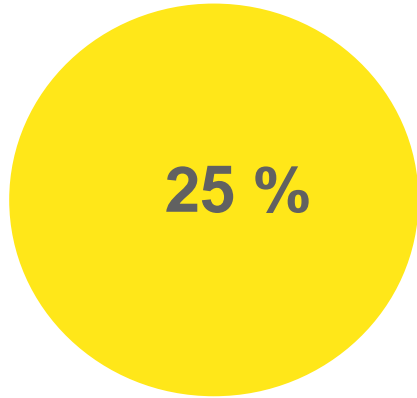
■ brauchbar ■ unbrauchbar

positive Emotionen

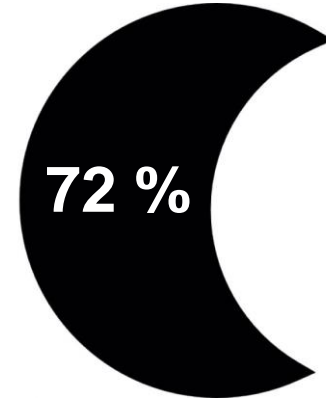


■ brauchbar ■ unbrauchbar

Abhängigkeit Tageszeit



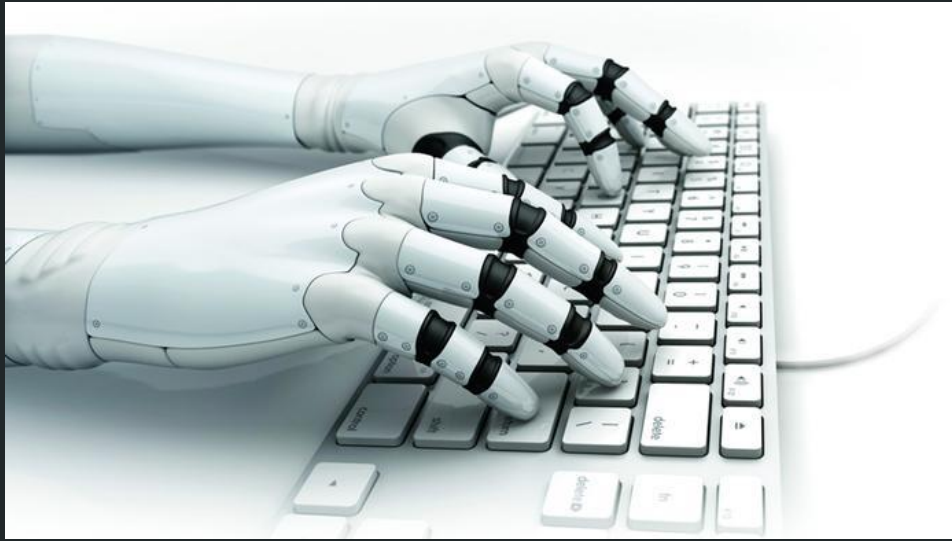
10:00 - 17:59 Uhr



18:00 - 01:59 Uhr

Fazit

- Vorgeschlagene Wörter können Einfluss auf Text haben (Harvard-Studie)
- 77 Prozent der Smart Reply-Vorschläge wurden als brauchbar eingestuft
- Gute Vorschläge aus Smart Reply erleichtern Einstieg in E-Mail
- Tendenz: Smart Reply häufiger genutzt je mehr Zeitdruck/Stress und bei negativen Emotionen



Smart Reply –
Antworten zukünftig
nur noch durch KI?

Vielen Dank!