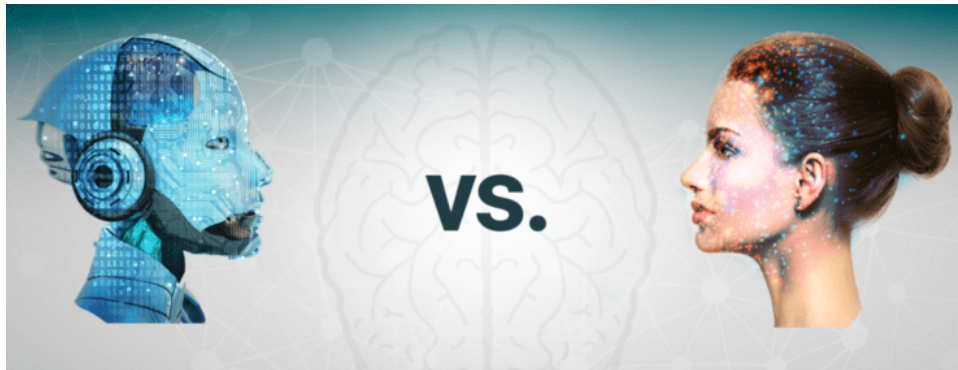


Wie sieht der perfekte ChatGPT der Zukunft aus?

Wer am Markt erfolgreich sein will, muss den emotionalen Kunden- bzw. Userwunsch treffen.

ZUTT & PARTNER AG | 20.06.2023



Wie sieht der perfekte ChatGPT der Zukunft aus? © ZUTT & PARTNER AG

Seit November 2022 sorgt ChatGPT regelmässig für Schlagzeilen. Noch nie zuvor konnte eine AI so präzise die Anweisungen der Nutzer verstehen und befolgen. So kann ChatGPT zu nahezu jedem Thema Auskunft liefern, Bücher zusammenfassen, Programmierzeilen schreiben, Gedichte formulieren und Vieles mehr. Jahrzehnte an Forschung im Bereich Machine Learning und Sprachmodellen gipfeln in dieser neuen Technologie. Das Tool stellt den Anfang einer neuen Generation an AI's dar. Es ist absehbar, dass diese Technologie in den kommenden Jahren allgegenwärtig sein wird.

Doch welcher Anbieter wird sich durchsetzen? Während OpenAI – die Macher von ChatGPT – zurzeit noch einen technischen Vorsprung genießt, ist die Konkurrenz nicht weit. Denn auch Riesen wie Google sind auf das Thema aufgesprungen. Und um langfristig am Markt zu gewinnen, sind wie immer nicht nur Technik, sondern auch Emotionen entscheidend. Daher die Frage, löst ChatGPT bei den UserInnen die richtigen Emotionen aus?

ChatGPT: Emotional ein mächtiges Tool, aber kein freundlicher Helfer

Wer am Markt erfolgreich sein will, muss den emotionalen Kunden- bzw. Userwunsch treffen. Doch dieser emotionale Userwunsch ist rational (via bewusster Kognition, z.B. Sprache) nicht zugänglich. Deshalb kam für die Studie der EmoCompass® zum Einsatz – ein Neuromarketing-Forschungstool, das Emotionen aufschlüsseln kann. Damit wurden einerseits der emotionale Userwunsch für AI-Tools gemessen und andererseits ermittelt, welche Emotionen ChatGPT bei Usern und Userinnen auslöst.

Die Studien-Results offenbaren: ChatGPT trifft nur eine von zwei Wunsch-Emotionen – und löst zudem eine Emotion aus, die gar nicht gewünscht ist.

Als neuartige, zukunftsfrächtige Technologie löst ChatGPT Inspiration und Innovation aus, was kaum überrascht. Doch ChatGPT gelingt es nicht, die zweite und eigentlich wichtigere Wunsch-Emotion zu treffen. Hier wäre vor allem Freundlichkeit und Nähe gefragt.

Stattdessen löst ChatGPT vor allem Emotionen aus, die mit Macht, Power und Selbstbewusstsein in Verbindung stehen. ChatGPT wird auf emotionaler Ebene also als mächtiges und innovatives Tool wahrgenommen – während sich UserInnen einen freundlichen und inspirierenden Helfer wünschen.

Der Weg zur emotional perfekten AI

Aufgrund dieser Studien-Resultate lassen sich erste Handlungsempfehlungen ableiten, die AI-Tools näher zum Userwunsch bringen. Um diese Handlungsempfehlungen möglichst fassbar zu machen, hat Zutt & Partner Praxis-Beispiele gesammelt und strukturiert.

Naming: Welcher Name soll die AI haben?

Um Inspiration und Freundlichkeit auszulösen, soll die AI einen kurzen, lieblich-weich klingenden Namen mit einem erfrischenden Touch haben. «Richtige» Namen bringen dabei durch das bekannte Klangbild eine Extra-Portion Nähe, während Fantasie-Namings und kreative Abwandlungen von richtigen Namen für mehr Inspiration sorgen.

Ein gutes Beispiel ist Alexa – der Name von Amazons AI. Weitere Ideen für emotional treffende Namings wären beispielsweise Aria, Amaia, Siana, Lian oder Milo.

Zu vermeiden sind hart klingende, technisch anmutende Namen wie Microsofts Cortana oder ChatGPT. Die technische Anmutung lässt das Naming futuristisch und kraftvoll wirken, während Nähe und Freundlichkeit zu kurz kommen.

Aussehen: Wie muss die AI aussehen?

Neben einem hohen Wiedererkennungswert sollte eine emotional stimmige AI in Sachen Erscheinungsbild ein Mix aus weichen sowie überraschenden Design-Elementen sein. Dazu gehören beispielsweise eine runde Formsprache, freundliche Gesichtszüge, spannende / spritzige Akzente oder Materialisierungen etc.

Ausserdem trägt ein Avatar viel dazu bei, ein Tool nicht nur emotionaler, sondern auch nahbarer und sympathischer zu machen (siehe Wisa-Pinguin). So gehen die Designs von Google Assistant und Apples Siri zwar von der Formsprache her emotional in die richtige Richtung, lösen aber aufgrund des hohen Abstraktions-Grads zu wenig Emotionen aus.

Kommunikationsstil: Wie soll die AI auftreten?

ChatGPT kommuniziert zwar höflich, formell und sehr kontrolliert, an Menschlichkeit und Frische fehlt es aber noch komplett. Andere AI's wie Alexa, Siri usw. pflegen gar einen noch kühleren und «technischeren» Konversationsstil – von Einfühlsamkeit und Nähe keine Spur.

Perfekt wäre ein freundlicher und lockerer Kommunikationsstil. Als würde man mit einem guten Freund sprechen. Ein gutes Beispiel hierfür ist die Therapie-AI Wisa. Dieser Chatbot reagiert emphatisch auf die Gefühle der User und verfügt über eine eigene Persönlichkeit.

Stimme: Wie muss die AI klingen?

Text-Kommunikation wirkt immer etwas distanziert. Damit eine AI wirklich nahbar wirkt, braucht es eine Sprach-Kommunikation. Die zurzeit gängigen AI-Tools verwenden gut entwickelte Computerstimmen – die zwar flüssend sprechen, aber mitunter emotionslos wirken. Dazu tragen auch die fehlenden «Zwischenlaute» bei, die im natürlichen Gespräch stark vertreten sind (z.B. «Ähm», ...).

Eine Ausnahme ist der Call Assistant von Google mit seiner sehr natürlichen und sympathischen Stimme. Im besten Fall hätte die AI eine natürliche Stimme, die auch zur Region bzw. dem lokalen Dialekt des Users passt. Die Stimme sollte flüssend sein, Zwischenlaute nutzen und je nach Gesprächs-Kontext die passenden Emotionen im Sprachklang mitschwingen lassen. So könnte sie auf die Gefühle des Users eingehen und dadurch mehr wie ein freundlicher, empathischer Helfer wirken.

Zukunftsansicht: Vom Chatbot zum persönlichen Assistenten

Die neue Generation von Chatbots ist noch in der Startphase. Zukünftige Entwicklungen werden die Technologie noch deutlich weiterbringen. Es ist denkbar, dass die Chatbots bald genug intelligent sind, um als persönliche Assistenten zu dienen. **Bill Gates geht davon aus, dass in wenigen Jahren jeder von einem persönlichen AI-Assistenten unterstützt wird.** Dieser übernimmt dann Routinearbeiten im Privat- und Arbeitsleben wie Mails aussortieren, Termine koordinieren oder erste Ideen brainstormen.

Blicken wir mit einem Exkurs in diese Zukunft – so könnte gemäss Studienresultaten der emotional perfekte AI-Assistent aussehen.

Fazit dieser EmoCompass®-Studie

1. Die perfekte AI soll Emotionen von Inspiration und Freundlichkeit auslösen.
2. ChatGPT weckt neben etwas Inspiration hingegen vor allem Gefühle von Macht, Power und Selbstbewusstsein.
3. Die Freundlichkeits-Komponente muss über alle Aspekte einer AI stringent optimiert werden: Naming, Aussehen, Kommunikationsstil, Stimme etc.

Diese Learnings sind nicht nur für Hersteller von AI's relevant. Auch Unternehmen, welche diese und ähnliche Technologien nutzen möchten, können davon profitieren. Mit allerhöchster Wahrscheinlichkeit wird die neue Generation von AI künftig allgegenwärtig sein. Offen bleibt, wem es gelingt, die richtigen Emotionen auszulösen, um optimal davon zu profitieren.

Zudem gilt es nicht nur die hier angesprochenen Aspekte zu optimieren: Wie muss das Interface designed sein? Wie soll das physische Objekt aussehen, das im Wohnzimmer zur Konversation bereitsteht? Wie soll die AI Entscheidungen treffen?