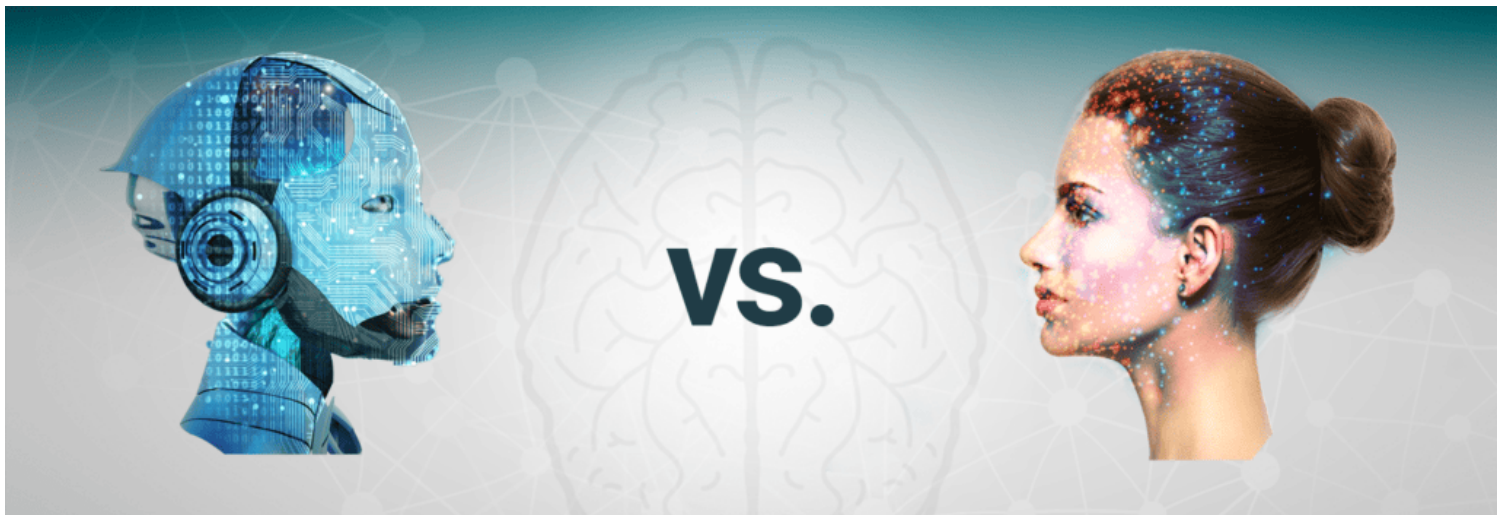


## Studie: Der AI-Chatbot der Zukunft ist freundlich, nahbar und sympathisch

Name, Aussehen, Stimme: Wenn es darum geht, welche der KI-Anwendungen sich künftig durchsetzen wird, kommt es auch auf Emotionen an. Welche das sind, hat Zutt & Partner in einer Studie untersucht.

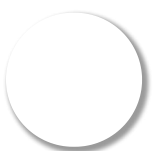
Redaktion - 7. August 2023



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. 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 User:innen die richtigen Emotionen aus? Eine Frage, der die Neuromarketing-Berater Zutt & Partner auf den Grund gegangen ist.

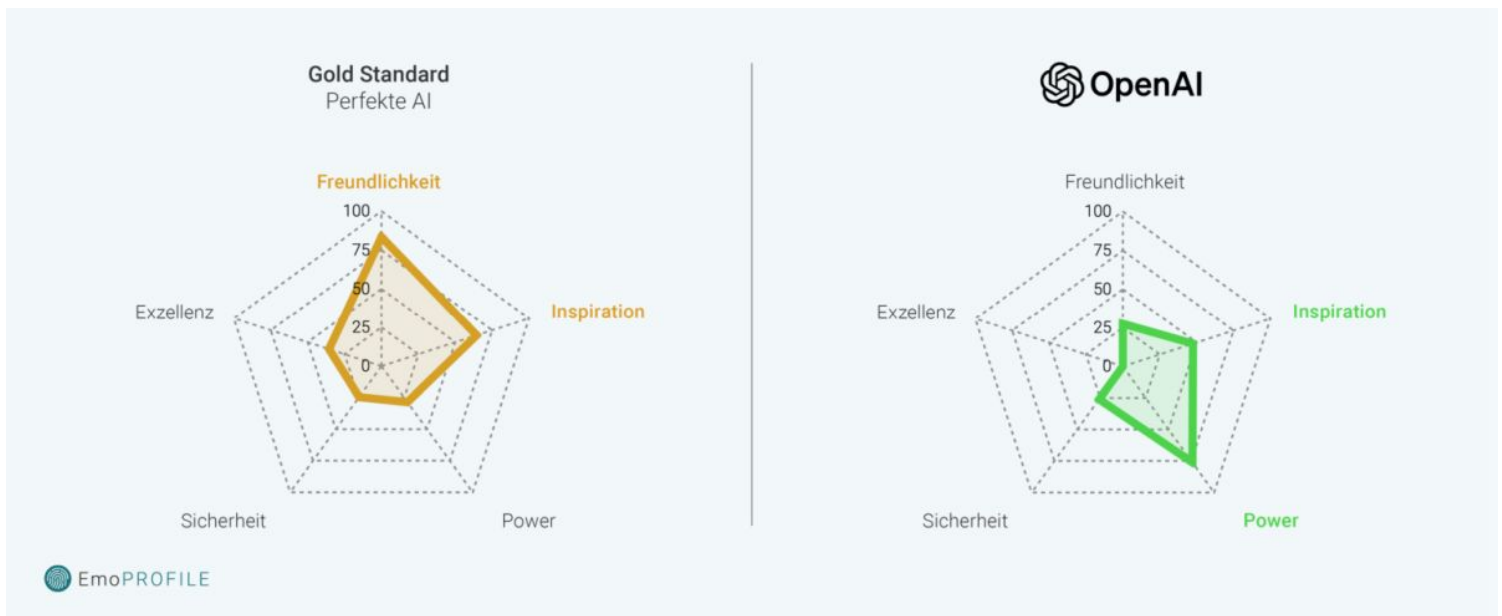
**ChatGPT: Emotional ein mächtiges Tool, aber kein freundlicher Helfer**



gemessen und andererseits ermittelt, welche Emotionen ChatGPT bei Usern und Userinnen auslöst. Die Ergebnisse zeigen: ChatGPT trifft nur eine von zwei Wunsch-Emotionen – und löst zudem eine Emotion aus, die gar nicht gewünscht ist.

Als neuartige, zukunftssträchtige Technologie löst ChatGPT Inspiration und Innovation aus. 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 User:innen einen freundlichen und inspirierenden Helfer wünschen.

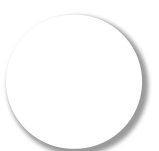


Der Gold Standard besteht aus den Emotions-Dimensionen Freundlichkeit und Inspiration. Die Kunden wünschen sich also ein AI-Chatbot, der freundlich, nahbar und sympathisch ist. Dazu aber auch noch inspirierend, innovativ und kreativ. ChatGPT weckt zwar Emotionen der Inspiration aber keine Freundlichkeit. Stattdessen dominiert bei ihm die Emotions-Dimension der Power. Also Emotionen wie Macht, Stärke und Selbstbewusstsein.

**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:** Welchen Namen soll die AI haben?



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 Chat-GPT. 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 Wysa-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?

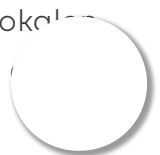
ChatGPT kommuniziert zwar höflich, formell und sehr kontrolliert, an Menschlichkeit und Frische fehlt es aber noch komplett. Andere AI's wie Alexa, Siri usw. pflegen gar einen noch kühleren und «technischeren» Konversationsstil – von Einfühlsamkeit und Nähe keine Spur.

Perfekt wäre ein freundlicher und lockerer Kommunikationsstil. Als würde man mit einem guten Freund sprechen. Ein gutes Beispiel hierfür ist die Therapie-AI Wysa. 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 fließend sprechen, aber mitunter emotionslos wirken. Dazu tragen auch die fehlenden «Zwischenlaute» bei, die im natürlichen Gespräch stark vertreten sind (z.B. «Ähm», ...).

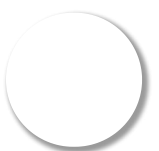
Eine Ausnahme ist der Call Assistant von Google mit seiner sehr natürlichen und sympathischen Stimme. Im besten Fall hätte die AI eine natürliche Stimme, die auch zur Region bzw. dem lokalen Dialekt des Users passt. Die Stimme sollte fließend sein, Zwischenlaute nutzen und je nach



	BAD PRACTICE	GOOD PRACTICE	GOLD STANDARD
<b>NAMING</b>	<p><b>Cortana, ChatGPT, Google Assistant:</b> hart klingend / technisch anmutend</p>	<p><b>Alexa, Siri:</b> Kurz, lieblich-weich mit erfrischendem Touch, richtige Namen</p>	<p>Weitere Beispiele: Aria, Amaia, Siana, Lian, Milo</p>
<b>AUSSEHEN</b>	 <p>Google Assistant</p>  <p>Zwar treffende Formsprache aber zu hoher Abstraktions-Grad</p>	 <p>Weiche Formsprache, freundliche Gesichtszüge, nahbar</p>	 <p>Weiche Formsprache, freundliche Gesichtszüge, nahbar - und gleichzeitig überraschende Elemente sowie spannende / spritzige Akzente</p>
<b>KONVERSATIONSTIL</b>	<p><b>ChatGPT:</b> Technisch, formell, wenig Menschlichkeit und Frische (Humor, Kreativität und Eigeninitiative beispielsweise nur nach Verlangen)</p> <p><b>Alexa, Siri, Cortana:</b> Sehr sachlich, formell, kühl und distanziert</p>	<p><b>Wysa:</b> Einfühlsam, lebendig und nahbar</p>	<p>Gespräche als würde man sie mit einem/r guten Freund/in führen</p>
<b>STIMME</b>	<p><b>Siri, Alexa und Co.:</b> Fließend aber emotionslos / distanziert</p>	<p><b>Google Assistant Call:</b> Natürliche, sympathische Stimme, Nutzung von Zwischenlauten</p>	<p>Natürliche, freundliche Stimme mit lokalem Einschlag. Inkl. Zwischenlauten und durchklingenden Emotionen</p>

**Zukunftsansicht:** Vom Chatbot zum persönlichen Assistenten

Die neue Generation von Chatbots ist noch in der Startphase. Zukünftige Entwicklungen werden die Technologie laut Zutt & Partner 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.



 **Naming**

Frei wählbar. Die Möglichkeit, dem Avatar selbst einen Namen zu geben, verstärkt die Bindung und weckt somit mehr Emotionen.



 **Konversationsstil**

AI hat eine echte Persönlichkeit. Das heisst, sie hat Vorlieben und gibt Schwächen zu. Per Du. Lernt die Präferenzen des Users kennen und kann auf sie eingehen.

 **Stimme**

Sprachklang je nach emotionalem Kontext: aufgeregt, sachlich, freudig, traurig, mitfühlend etc.



 **Aussehen**

Frei wählbar. Berücksichtigt Diversität um nahbarer zu wirken. Fokus auf «0815-Gesichter» statt künstliches Schönheitsideal, um wertvolle «Wir sind gleich»- Emotionen auszulösen.

Mit allerhöchster Wahrscheinlichkeit, heisst es bei Zutt & Partner, wird die neue Generation von AI künftig allgegenwärtig sein. Offen bleibt, wem es gelingt, die richtigen Emotionen auszulösen, um optimal davon zu profitieren.

### Kategorien

Marketing

### Tags

Künstliche Intelligenz

Neuromarketing

Studien

Zutt & Partner

### Weitere Artikel zum Thema

