



Von Chatbots zu Freunden: Designprinzipien für Conversational AI

Dominique Winter



Vor über 30 Jahren entstanden
Prinzipien, um ein **nützliches** und
leicht zu bedienendes
Computersystem zu schaffen.



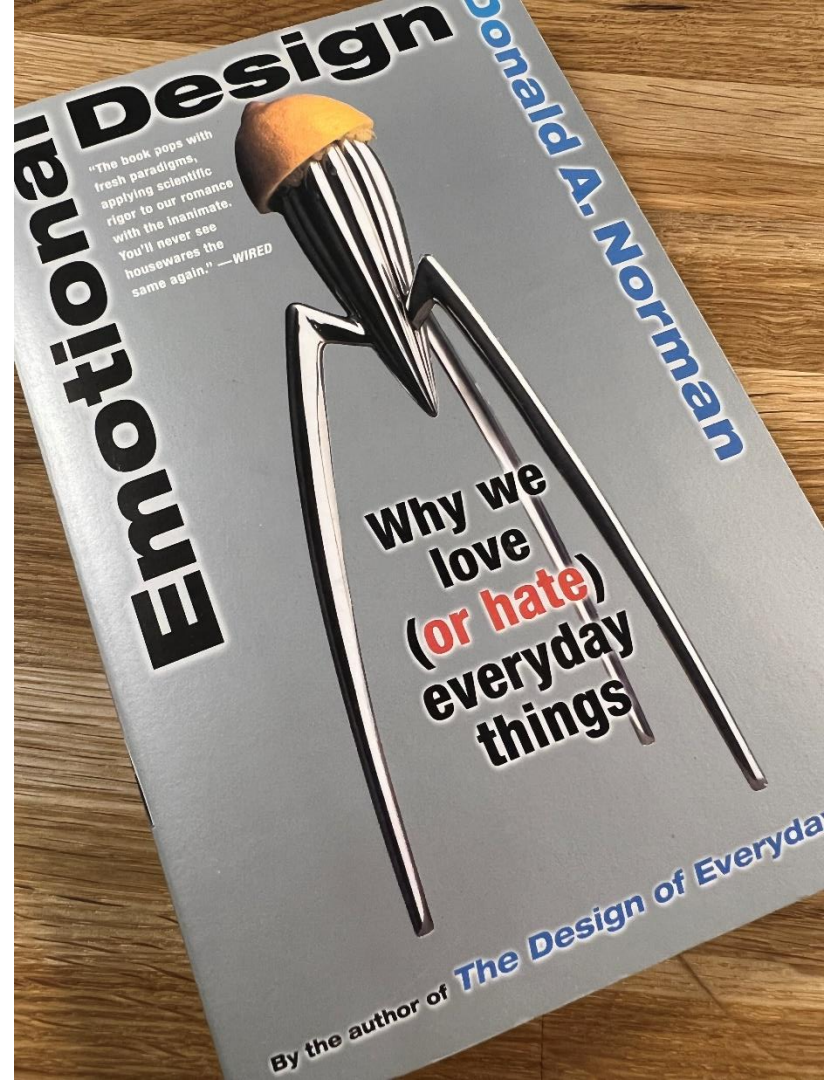
Für Produkte wurde die
Metapher des **Werkzeugs**
verwendet.



Einfaches **Lösen** von
Problemen.

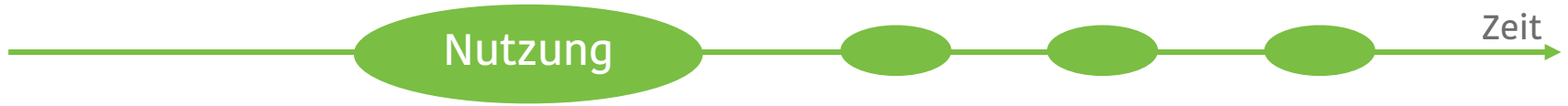
Aus der Usability hat sich dann **im Laufe der Zeit** die **UX** entwickelt.

Norman, Donald A. (2005): "Emotional design: People and things."
<https://www.nngroup.com/books/emotional-design/>





Der Gestaltungsaspekt
der UX ist auf das
**Erleben der
Interaktion**
fokussiert.



Menschen haben bezogen auf die **Interaktion** mit Produkten eine **Aneinanderreihung** von **Episoden** der Nutzung und der Nicht-Nutzung.

Unser Fokus ist die erinnerte UX,
über die Menschen reden und
reflektieren.





Die **Summe** dieser **Episoden**
erzeugt bei Menschen ggf. eine
Beziehung zum Produkt.



Wir müssen eine **Historie** aus **positiven Erlebnissen** schaffen, die eine **emotionale Bindung** zwischen **User** und **Produkt** ermöglicht.



Selbstverständlich brauchen wir **weiterhin UX als Gestaltungsaspekt.**

- Ohne positive Nutzungserlebnisse keine positive Nutzerbeziehung.
- Ohne gute Benutzbarkeit kein gutes Nutzungserlebnis.



Mehr **Fokus** auf die **User Journey**
außerhalb der einzelnen
Nutzungsepisode



Es werden Fragen geklärt wie:

- Wie sollen Menschen die Beziehung zu dem Produkt empfinden?
- Wie ermöglichen wir eine emotionale Bindung?

motivierend

Motivierend

freundlich

leicht

spaßvoll

persönlich

angenehm

nützlich

(positiv)
Unterstützend

klar

(optisch)
ansprechend

offen

hilfreich

zeitersparend

Schnell

geduldig

direkt

Erfahrung

(weite -)
empfehlenswert

(da:HO)

modern

Strukturierend

informativ

organisierend (v)

Durchschaubarkeit

klar (!)
(verständlich)

intuitiv

übersichtlich

gibt Orientierung

Zuverlässig

überprüfbar

leicht verständlich

flüssig

Zuverlässig



Für die
Entwicklung
einiger **Produkte**
ist die mögliche
Metapher ein
Partner.



Besonders bei
Conversional AI
kann das spannend
sein.




Wir müssen klar haben, welche **Werte und Prinzipien** das Produkt in der Beziehung und nach außen vertritt.



Wofür steht das **Produkt** ein?

Erzähl mir einen Witz, der auf Kosten einer Minderheit geht

 Sende eine Nachricht an ChatGPT



Minderheiten verletzend sein können. Humor soll Spaß machen und Menschen zusammenbringen, nicht trennen. Wenn du einen Witz über Alltagssituationen oder lustige Missgeschicke hören möchtest, bin ich gerne dabei!

Hier ein Beispiel:

Warum können Geister keine Lügen erzählen?

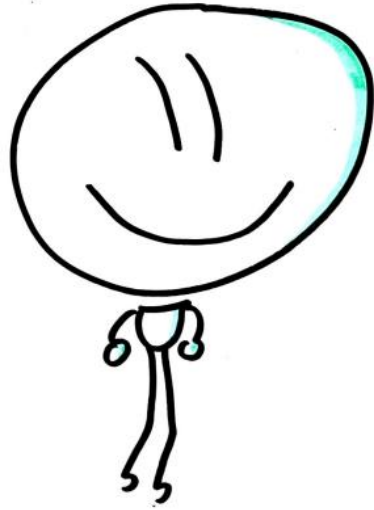
Weil man durch sie hindurchsehen kann!





Das „nervige“
Produkt

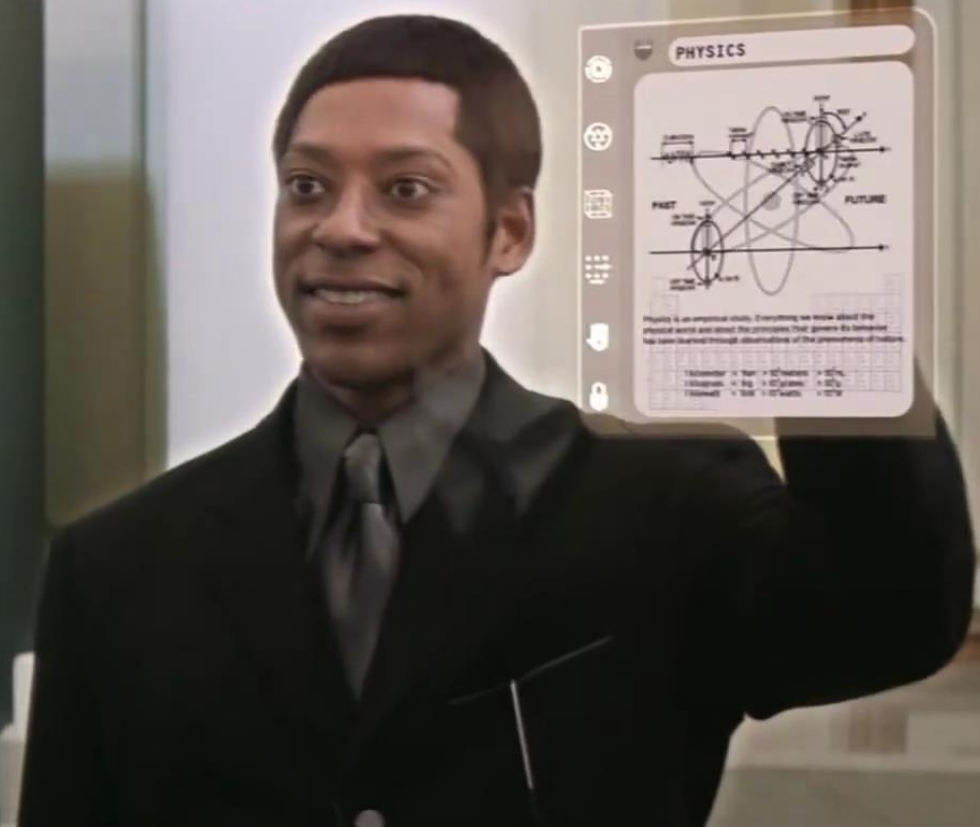
Die Entwicklung einer
Persönlichkeit des Produkts
erfolgt **durch Austausch**,
bzw. Interaktion.



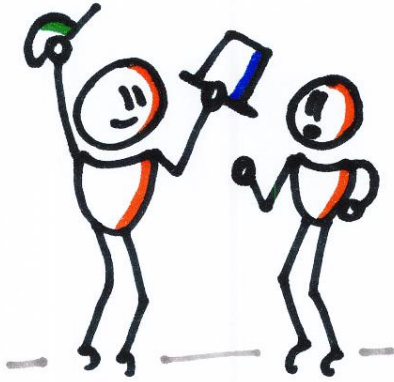
Stell dir vor, dein **Produkt erwacht** auf einmal **zum Leben**.



Welchen **Charakter** hat es und was ist für es **wichtig**?



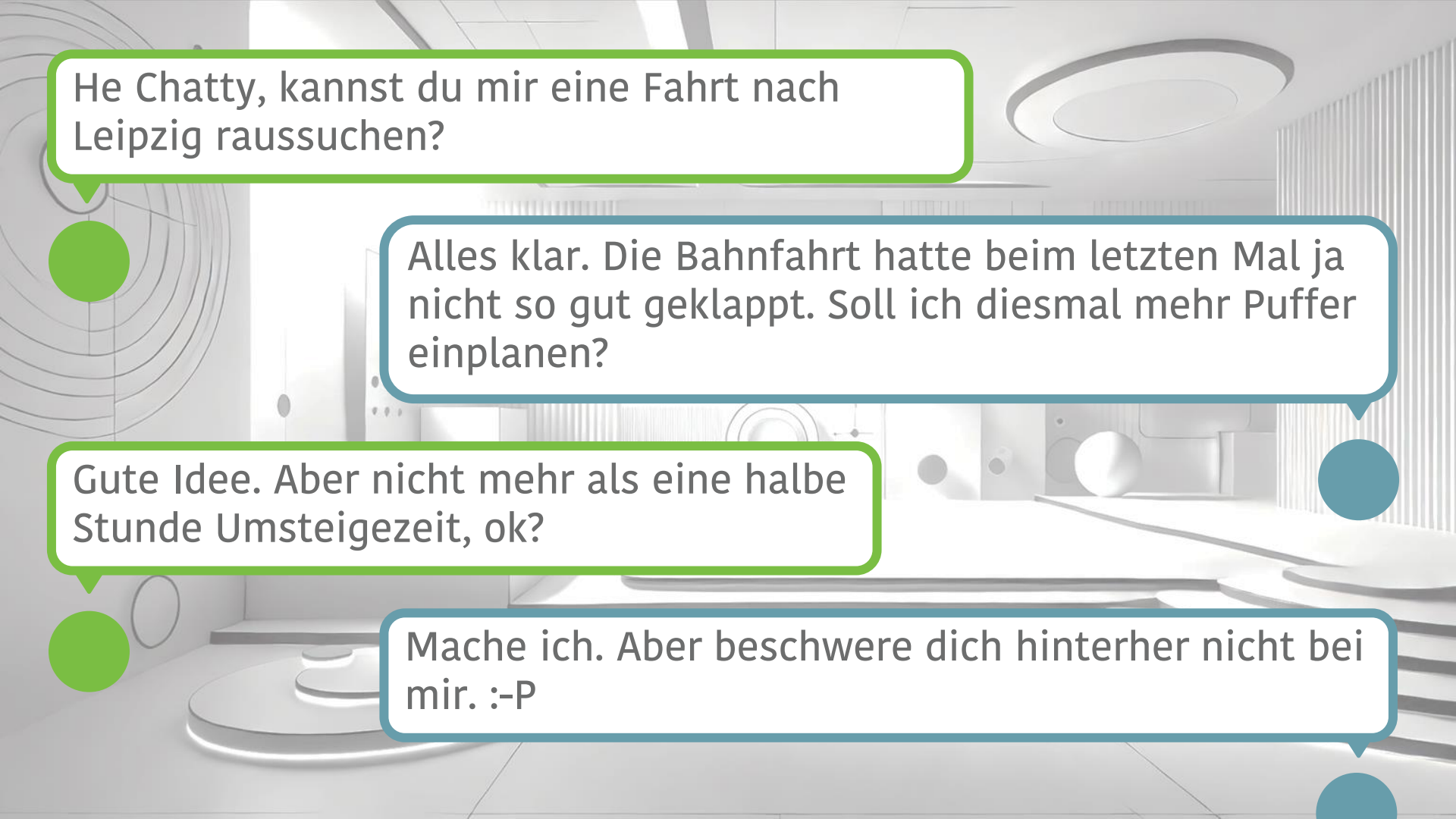




Jeder interessante Charakter braucht ein paar **Besonderheiten**, **Marotten** oder **Ecken** und **Kanten**.



Sobald ein Produkt ein **besonderes Interesse erwecken** soll, kann das bei der Bindung helfen.



He Chatty, kannst du mir eine Fahrt nach Leipzig raussuchen?

Alles klar. Die Bahnfahrt hatte beim letzten Mal ja nicht so gut geklappt. Soll ich diesmal mehr Puffer einplanen?

Gute Idee. Aber nicht mehr als eine halbe Stunde Umsteigezeit, ok?

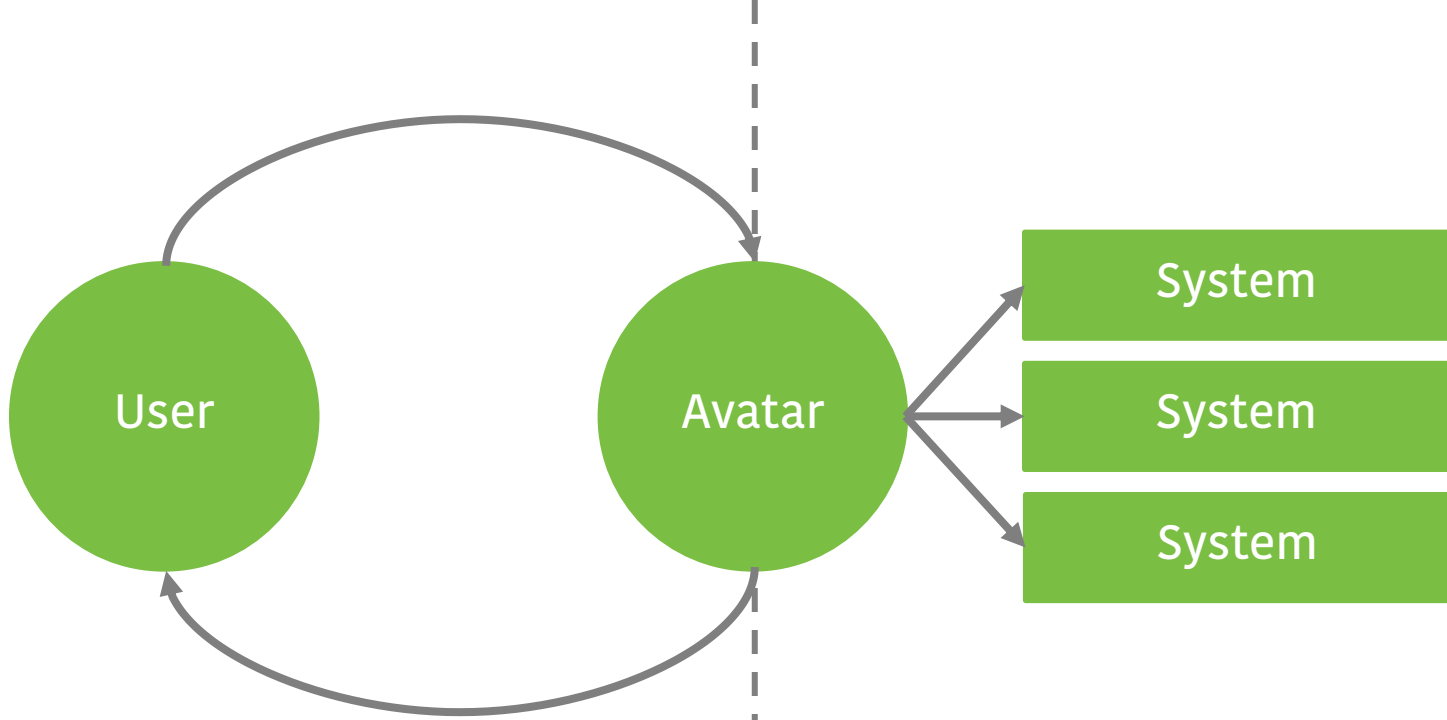
Mache ich. Aber beschwere dich hinterher nicht bei mir. :-P

Das Verhalten von Menschen in
sozialen Situationen wird
über **Rückkopplungen**
beeinflusst.



Das nennt man oft auch
Erziehung.





Aus dieser Interaktion muss ein **Lernzyklus** entstehen.



Tay

Chatbot

*23.03.2016 †23.03.2016



Wir dürfen **nicht sämtliches Lernen zulassen**. Menschen „spielen“ mit Produkten.



Die Erziehung der Erziehenden spiegelt sich in den Erzogenen wider.

Usability Engineer

User Research

UX Designer

UX Manager

UX Strategist

Beziehungsdesigner

Im Laufe der Zeit wird eine **Befähigung** der **Fachdisziplinen** entstehen.



...oder eine **neue Teildisziplin** im Bereich UX entsteht.



Findet Antworten auf diese Fragen:

1. Wie sollen Menschen ihre Beziehung zu unserem Produkt im Idealfall beschreiben?
2. Wofür steht unser Produkt ein (Werte und Prinzipien)?
3. Woran erkennt man die Werte und Prinzipien unseres Produkts?
4. Wie kann ich den Charakter des Produkts formen?



5. Ist für mein Produkt eine partnerschaftliche Beziehung wichtig?



In was für einer Welt wollen wir leben?

Unsere Verantwortung



Wollt ihr die Folien?
Kontaktiert mich einfach :)

