



PRINTCAST

Dieser Artikel korrespondiert mit einem ausführlicheren Podcast auf der Website der præview (<https://www.zeitschrift-præview.de/podcasts>). Scannen Sie den QR-Code und werden Sie von Lesenden zu Hörenden.

„Maschinen betrügen mich nicht“ – Die Sicht der Gen Z auf Bots & Co.

Finja Siebecke, Jannis Siebecke

F: Hallo Janni!

J: Hey Finja, herzlich willkommen zu „Aus Sicht der Gen Z“. Kurz für alle, die es nicht genau wissen, Gen Z bezeichnet die Generation, die zwischen 1997 und 2010 geboren ist. Unser Thema: Roboter-Interaktion. Für mich ein super spannendes Thema. Roboter – künstliche Intelligenz! Einfache Frage: Was ist besser, der Mensch oder der Roboter?

F: So einfach ist das gar nicht, da müssen wir erstmal noch einiges vorher klären.

J: Ja klar! Dafür sind wir hier. Okay Finja, Roboter (bzw. Bots) versus Menschen. Situation: Du suchst Beratung. Wen wählst du?

F: Ich glaube, ich würde eher den Bot wählen. Fachlich geh' ich davon aus, dass der Roboter mehr wissen müsste. Er sollte mir also die objektiv richtigen Antworten auf meine Fragen geben. Und er hat mehr Zeit für mich. Ein Verkäufer wäre viel subjektiver und hat schon im Kopf, was er gerne verkaufen möchte.

J: Vollkommen richtiger Punkt. Vielleicht möchte er das verkaufen, wofür er die beste Provision bekommt...

F: Der Roboter kann aber ja auch subjektive Meinungen mit einbringen. Er hat nun mal Zugriff auf die Bewertungen der Produkte.

J: Aber „eine“ subjektive Meinung ist ja nicht automatisch eine richtige Meinung.

F: Deswegen finde ich viele Meinungen besser als nur die eine Meinung des Verkäufers. Vor allem weiß man ja auch nie, wieso der Verkäufer diese Meinung hat.

J: Heißt das, dass du einem Roboter mehr vertrauen würdest als einem Menschen?

F: Bei sachlichen Themen würde ich dem Bot eher vertrauen – ja.

J: Interessant wäre es für mich aber, wenn es zwei beinahe identische Produkte gibt. Ich brauche manchmal eine private Meinung, um mich zu entscheiden. Das funktioniert bei einem Bot einfach nicht.

F: Aber der Bot könnte dir vermutlich sagen, was die Mehrheit der Menschen schöner findet.

J: In einem Modegeschäft möchte ich ja auch

wissen, ob die Hose mir steht und nicht, ob viele andere Leute zufrieden mit der Hose sind.

F: Wenn es um Geschmack geht, würde ich auch dem Menschen mehr vertrauen. Aber bei fachlichen Fragen eher dem Bot.

J: Außerdem finde ich, dass Bots ja keine Scheiße bauen können. Er kann mir nichts verkaufen, nur weil er es loswerden will.

F: Er veräppelt dich nicht?

J: Ja genau. Er würde mich nicht betrügen, weil man das ja nachweisen könnte in der Software des Bots. Weil es auf die Firma zurückzuführen ist. Und wenn ein Verkäufer dich veräppelt, ist dieser schuld und nicht die Firma. Die Firma könnte immer noch sagen, dass der Verkäufer das auf eigene Faust gemacht hat und dieses Verhalten nicht toleriert wird.

F: Ich glaube, auch wenn ein Bot darauf programmiert wurde zu betrügen, sehe ich immer noch den Bot und nicht den Programmierer dahinter. Wenn ich mit ihm rede, sehe ich den objektiven Bot und denke gar nicht soweit, dass er mich verarschen könnte.

J: Und man kann sich auch sicher sein, dass der Bot keine Gefühle hat. Nur weil mich ein Mitarbeiter bei Media Markt „seinen Freund“ nennt, heißt das noch lange nicht, dass er wirklich das Beste für mich will.

F: Ich finde, dass man den Bots mehr vertraut. Ob das wirklich so richtig ist, weiß ich nicht. Aber das Vertrauen ist meist da. Du hast aber gerade ja auch schon Emotionen und Gefühle angesprochen. Wenn ein Mensch oder ein Bot vor dir steht, bei wem fühlst du dich besser? Ein Roboter hat ja keine Gefühle – kann also auch nicht auf deine Gefühle eingehen.

J: Das kommt auf die Situation an. Wenn ich der gleichen Meinung bin wie der Mensch, dann freu' ich mich. Wird mir etwas vorgeschlagen, dass ich doof finde, dann fühle ich mich unwohl. Und dann kann es passieren, dass ich etwas kaufe, das ich gar nicht wollte, nur weil jemand gesagt hat, dass ich das nehmen soll, und ich die Gefühle der Person dann nicht verletzen wollte.

F: Im Alltag bei Kleinigkeiten ist das schon so. Wenn ich beim Bäcker bin und mir jemand sagt, dass der Berliner total lecker ist, dann traue ich mich gar nicht, nein zu sagen. Ich kaufe den dann einfach. Bei einem Bot würde ich mich nicht schlecht fühlen, weil ich nein sage. Dem Roboter kann ich sagen, was ich will. Der schlägt mir was vor und ich sage „nein“ und dann ist das einfach so.

J: Man kann auch noch viel weiter gehen: Wenn ich Probleme habe, weil mich bspw. etwas stört, fällt es mir viel leichter, das einem Bot zu sagen. Einem Menschen könnte ich nicht so ehrlich sagen, was mich stört. Ein Bot ist auch effizienter! Bei einem Menschen sind noch die ganzen Höflichkeitsfloskeln dabei.

F: Die ganze Gefühlsarbeit fällt weg.

J: Aber ja auch auf beiden Seiten. Und bei ein paar Sachen brauch' ich keine Gefühlsarbeit.

F: Manchmal möchte man auch einfach nur Dampf ablassen und das fällt mir gegenüber einem Bot auch leichter. Menschen, die im Call-Center arbeiten, kriegen bestimmt viele Beschwerden ab. Das ist mit Sicherheit sehr belastend für diese Leute. Es gibt zu viele Menschen, die ausfallend werden. Und daher wäre es besser, solche Gespräche auf Bots umzulenken.

J: Aber wenn du dich bei einem Bot beschwerst, wäre ich mir nie ganz sicher, was da genau ankommt. Wenn ich nur mal Luft rauslassen und mich aufregen möchte, ist ein Bot besser. Wenn ich aber konstruktive Kritik habe, hätte ich Angst, dass der Bot nicht alles versteht.

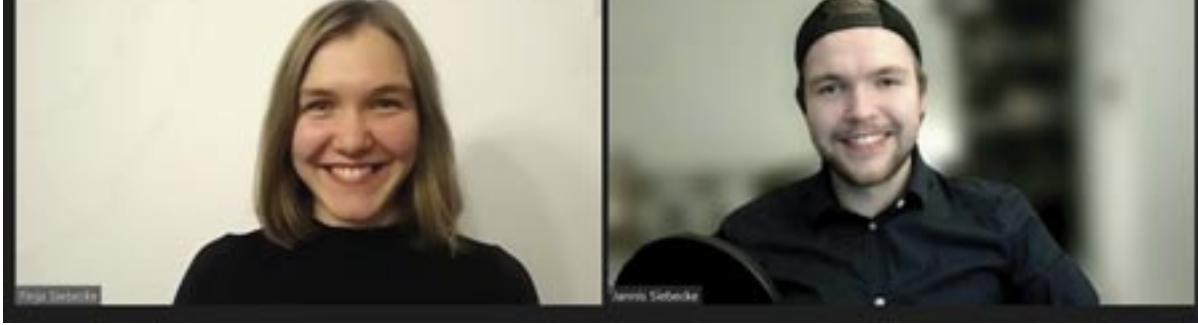
F: Auf jeden Fall. Ich würde mich auch fragen, wie sehr er Stimmlagen erkennen könnte.

J: Viele Dinge sind ja auch einfach situationsabhängig. Ein OK kann zum Beispiel viele verschiedene Bedeutungen haben.

F: Man muss einfach ganz direkt sein.

J: Es ist aber bestimmt auch total komisch, wenn man sich beschwert und total aufregt. Und die einzige Reaktion von dem Bot ist: „Vielen Dank für ihr Feedback“.

F: Aber eigentlich erwartet man ja auch von einem Bot gar nicht, dass er da jetzt so drauf eingeht und konstruktiv ist.



Finja und Jannis Siebecke bei der Aufnahme des Podcasts, coronabedingt per Videokonferenz

Die Autor*innen

Finja Siebecke (Jahrgang 2000, Studentin der Arbeits- und Organisationspsychologie) und Jannis Siebecke (Jahrgang 1997, Student der Angewandten Kognitions- und Medienwissenschaft) sind als Digital Natives buchstäblich seit frühester Kindheit mit Computer, Internet und Smartphone aufgewachsen. Sie repräsentieren damit nicht nur die neue Konsument*innengeneration, sondern auch die neue Generation von Beschäftigten, betrieblichen Entscheider*innen und Technikentwickler*innen.

J: Da kommt mir die Frage, wie menschlich ein Bot tatsächlich werden sollte.

F: Ich möchte, dass ich erkenne, dass es sich um einen Roboter handelt. Je menschlicher es wird, desto mehr verfallende ich in die Gefühlsarbeit.

J: Die ganzen Vorteile von eben würden dadurch ja wieder wegfallen. Ein Roboter, der mir das Gefühl vermittelt, ein Mensch zu sein, ist in unserer Diskussion im Endeffekt ja auch nur ein Mensch.

F: Genau. Meine Erwartungen an einen Bot bzw. Menschen sind ganz unterschiedlich. Von einem Menschen erwarte ich Gefühlsarbeit, fehlt diese, dann fühle ich mich schlecht behandelt. Bei einem Bot ist das nicht so.

J: Es gibt aber auch bestimmte Situationen, wo beides cool wäre. Also die Wahl zwischen Roboter und Menschen.

F: In welchen denn?

J: Bei einer Kummerhotline wäre die Auswahl cool. Manchmal möchte man ja auch reden können. Und dann ist es egal, mit wem man redet – Hauptsache man kann es rauslassen. Einem Bot ist es egal, was ich sage. Ich kann ganz offen mit ihm sprechen.

F: Es ist eine ganz andere Art der Anonymität.

J: Das merkt man ja immer wieder: Anonymität steigert die Offenheit, weil es mir egal sein kann, wie andere reagieren. Allgemein: Bot oder Mensch?

F: Es gibt Situationen, in denen Menschen sinnvoll sind. Im Alltag sind Bots meist aber auch einfacher.

J: Sehe ich ganz genauso. Gerade bei unangenehmen Situationen sind Bots von Vorteil. Die Möglichkeit auf die menschliche Interaktion ist aber oft auch super wichtig

F: Ich würde, wenn ich die Wahl hätte, vermutlich immer lieber mit dem Bot reden.

J: Ich rede einfach super gerne und finde die Entscheidung wirklich schwierig. Mit Menschen reden ist cool, aber Bots sind einfacher und effizienter. Ich tendiere auch Richtung Bot, möchte mich aber nicht festlegen.

F: Es ist auch sehr menschenabhängig. Ich denke, dass die meisten Personen unserer Generation den Bot wählen würden.

J: Aus Sicht der Gen Z stimme ich dir voll zu.