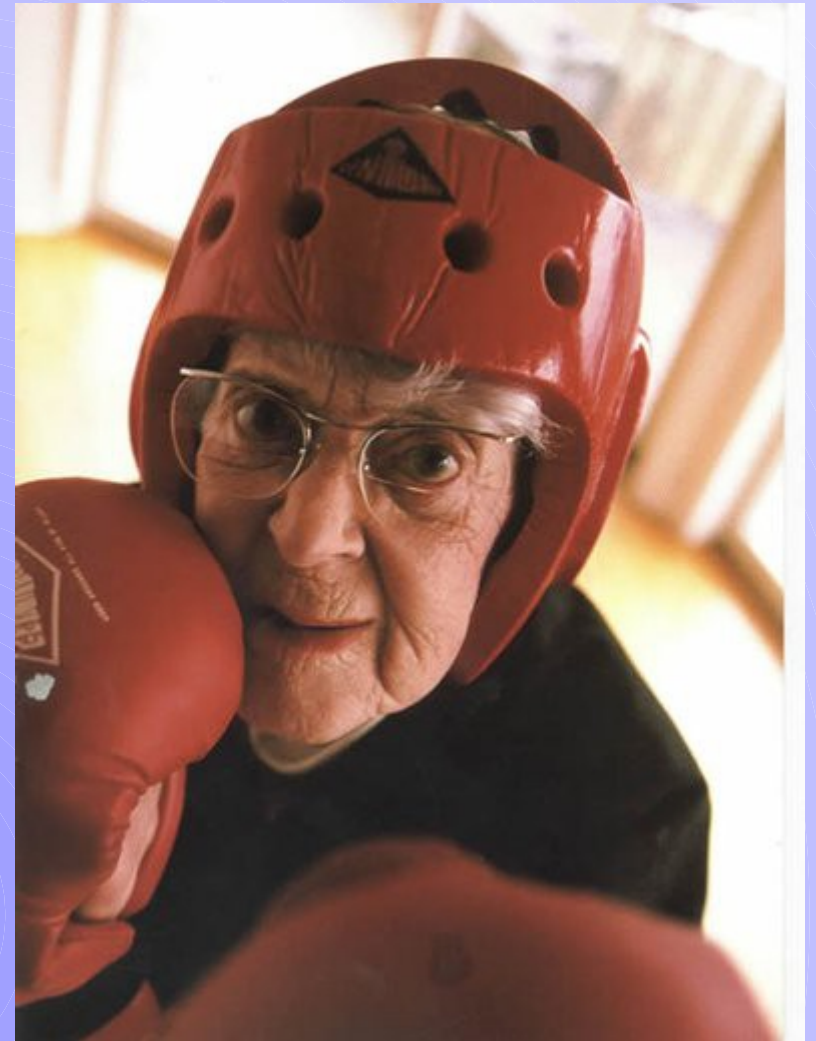


Senioren im Umgang mit Chat-Bots



Warum?

Versuchsaufbau

Probanden: Senioren im Alter von 70+

Hilfsmittel: Laptop
Ablaufplan
Fragebogen

Testort: „otto.de“

Ablaufplan

- Proband sitzt vor dem Laptop mit zuvor geöffnetem Browser
- Öffnet Live-Chat, Thema Produktberatung/Multimedia
- Suche nach einem Fernseher
- Versuch von Smalltalk
- Vorschläge zu möglichen Geräten erhalten
- Verabschiedung

Fragebogen

- Ist dir geholfen worden?
- Wie empfandest du das Gespräch?
- Wie empfandest du deinen Gesprächspartner?
- Was hat dich gestört?
- Hast du dich mit einem Menschen unterhalten?

Ergebnis

Ablaufplan:

Proband: „Ich weiß gar nicht, welche Größe ich benötige?“

Bot: „Je nach Größe und Ausstattung fast jede Größe.“

Proband: „Haben Sie auch so ein Fernseher mit den Lichtern im Hintergrund?“

Bot: „Ja wir haben Fernseher von Philips mit Ambilight.“

Fragebogen:

„Man hat mir zwar einen Fernseher empfohlen, allerdings ohne Angaben, abgesehen vom Preis.“

„Es ging nur darum mir möglichst schnell was zu verkaufen!“

„...schien ihn nicht zu interessieren.“

„Mensch“

„Mensch“

„Mensch“

„Mensch“

Reaktionen

Ausblick auf die Ausarbeitung

- Komplette Auswertung des Experimentes
- Alle Reaktionen auf die Auflösung
- Erkenntnisse zu den Chat-Bots
- Empfehlung für unsere älteren Mitmenschen