

# Frag Emma

Kennen Sie das auch? Ich benötige dringend eine Auskunft. Am Telefon endloses Gedudel, auf der Webseite keine passende Info. Stattdessen der Hinweis «Need Help? Ask Emma». Ich wende mich also an Chatbot Emma und erhalte unsinnige Antworten.

Schliesslich frage ich Emma genervt, ob sie je helfen konnte. Antwort: «I'm not sure I understand.»

So habe ich das vor einem Jahr erlebt, als ich als amerikanisch-schweizerische Doppelbürgerin die US-Bürger-schaft für unsere Kinder beantragte. Die Frist drohte abzulaufen und ich wollte mich bei der Behörde über das Verfahren erkundigen. «Omnichannel failure» auf der ganzen Linie.

Warum ich Ihnen das erzähle? Weil das Thema mit unserer Forschung am Mobiliar Lab für Analytik an der ETH zusammenhängt. Bevor ich mit Schreiben beginne, checke ich nochmals die Fakten und stelle Emma eine Testfrage. Und siehe da: Emma beantwortet sie tadellos in zwei Sprachen und leitet mich auf eine Webseite mit mehr Informationen.

Entwaffnend ehrlich stellt sie sich als virtuelle Assistentin vor, die am Lernen ist und sich laufend weiterentwickelt.

Sie sei nach Emma Lazarus benannt, Autorin eines Gedichts über Immigranten, graviert am Sockel der Freiheitsstatue. Das berührt mich. Ich habe mich mit Emma versöhnt und mit der Einwanderungsbehörde gleich dazu.

«Beim zweiten Versuch hab ich mich mit Chatbot Emma versöhnt.»

Die Anekdote zeigt: Der Erfolg von Interaktionen zwischen Mensch und Maschine hängt auch von Softfaktoren ab. Und: Ein schlechtes Erlebnis birgt Risiken. Meist geben wir einer Anwendung eine einzige Chance. Wer nicht funktioniert, hat verloren.

Für die Mobiliar heisst das: den Ausbau der digitalen Zugänge sorgfältig angehen und auch die emotionale Wirkung im Auge behalten – bei Anwendungen für Kunden und für Mitarbeitende.

Uns am Lab interessiert, wie die Interaktionen zwischen digitalen Applikationen und Kunden oder Mitarbeitenden verbessert werden können. Wann empfinden wir eine personalisierte Anwendung als unterstützend, wann als unheimlich?

In welchen Situationen ziehen wir eine digitale Interaktion vor, wann den persönlichen Kontakt? Was wirkt vertrauensfördernd, was zerstört Vertrauen?

Ein Anwendungsfall für unsere Forschung ist der Assistance-Servicebot, den Mobi24 entwickelt. Anhand dessen testen wir gemeinsam mit Mobi24 die Wirksamkeit verschiedener Interventionen. Ziel: das Erlebnis für die Kunden verbessern und das Versprechen der Mobiliar einhalten – digital und persönlich.

Mit unserer Forschung helfen wir zu verstehen, was Mensch-Maschinen-Interaktionen positiv beeinflusst und was negativ. Dies ist angesichts des Hypes rund um künstliche Intelligenz hochrelevant: Hängt doch deren Einführung von der Akzeptanz durch uns Menschen ab.

Übrigens: Mit der Einbürgerung der Kinder hat es in letzter Minute geklappt – dank des Efforts einer Beamtin. Persönlicher Einsatz bleibt eben matchentscheidend.

---

## Erika Meins (43)

leitet seit 2018 das Mobiliar Lab für Analytik an der ETH. Sie hat 2002 an der Universität Zürich in Politikwissenschaften promoviert und arbeitet seit Jahren als Brückenbauerin an der Schnittstelle zwischen Wirtschaft, Gesellschaft und Forschung.

