

MMXXIV

Neujahrswünsche an Sprachassistenten, Chatbots und LLMs und ihre Designer

Von Diethelm Dahms,
Speech & Phone GmbH

1. Kurz und bündig antworten

Viele Systeme antworten mit sehr viel Hintergrund und Details.

In der Standardeinstellung eines Systems muss es prägnant antworten.

2. Gesprochene Antwort ist vollständig

Sprachassistenten und Chatbots oder LLMs verweisen nur auf angezeigte Inhalte und sagen:
„Hier kannst du das Bild sehen.“

Ein Sprachsystem muss in allen Medien – Sprache, Text und Bild – die gleiche Antwort geben.

3. Feedback ermöglichen und Ambiguität reduzieren

Wenn Fragen sprachlich nicht auflösbar sind, muss das System Rückfragen stellen. Ambiguität wird so reduziert.
Systeme erscheinen kompetenter / Dialog ist von Benutzern nicht steuerbar

4. Vorherige Interaktionen berücksichtigen

Die Wahrscheinlichkeit von Kohärenz ist bei nacheinander gestellten Fragen sehr hoch. Aus diesem Grund sind vorher gestellte Fragen in die Antworten einzubeziehen. Sollte das System unsicher sein, muss es zurückfragen.

5. Unterbrechungen erlauben

Sollte die (gesprochene) Ausgabe eines Systems länger dauern, muss es die Möglichkeit zur Unterbrechung geben. Das ist so eine Binsenweisheit, dass es den Autoren schwer fällt, sie überhaupt zu notieren.

6. Kon- zen- tration auf den Inhalt

Einige Systeme reagieren auf den angenommenen Gemütszustand der Benutzer. Werden Emotionen ausgedrückt, bleiben es derzeit Worthülsen. Zur Einstimmung der Anwender sind kurze Sätze ausreichend. Lange Phasen für Vor- und Abspann sind zu vermeiden, weil sie Nutzer mehr ermüden als animieren.

7. Dialog- fort- schritt dar- stellen

Für längere Reaktionszeiten eines Systems sind Feedback-Varianten vorzusehen. Die Fortschrittsanzeige muss auch akustisch ausgedrückt werden, damit kein Medienbruch entsteht.

TLDR;

1. Kurz und bündig antworten
2. Gesprochene Antwort ist vollständig
3. Benutzer-Feedback ermöglichen
4. Vorherige Interaktionen berücksichtigen
5. Unterbrechungen erlauben
6. Konzentration auf den Inhalt
7. Dialogfortschritt darstellen



Danke!

Noch Fragen?

Email: dd@speech-and-phone.de,

Blog: vuitest.speech-and-phone.de/