

# Das AI Experience Modell

Wie Menschen die Interaktion mit KI erleben



## Copyright-Hinweis

Bitte beachten Sie, dass die Vortragspräsentation nur für Ihren persönlichen Gebrauch bestimmt ist und nicht vervielfältigt werden darf.

## Zielsetzung

- Künstliche Intelligenz sorgt vor allem seit Chat GPT regelmäßig für Schlagzeilen. Es entstehen immer mehr Schnittstellen und Anwendungsbereiche, in denen Menschen in ihrem Alltag mit KI interagieren.
- eye square möchte verstehen, wie Menschen die Interaktion mit KI erleben. Zu diesem Zweck wurden Tiefeninterviews geführt und ein Modell der "AI Experience" (AIX) entwickelt.
- Unser Ziel war es die Grundmuster zu finden, die dem Spektrum der KI-Erfahrung zugrunde liegen.

## Tiefeninterviews

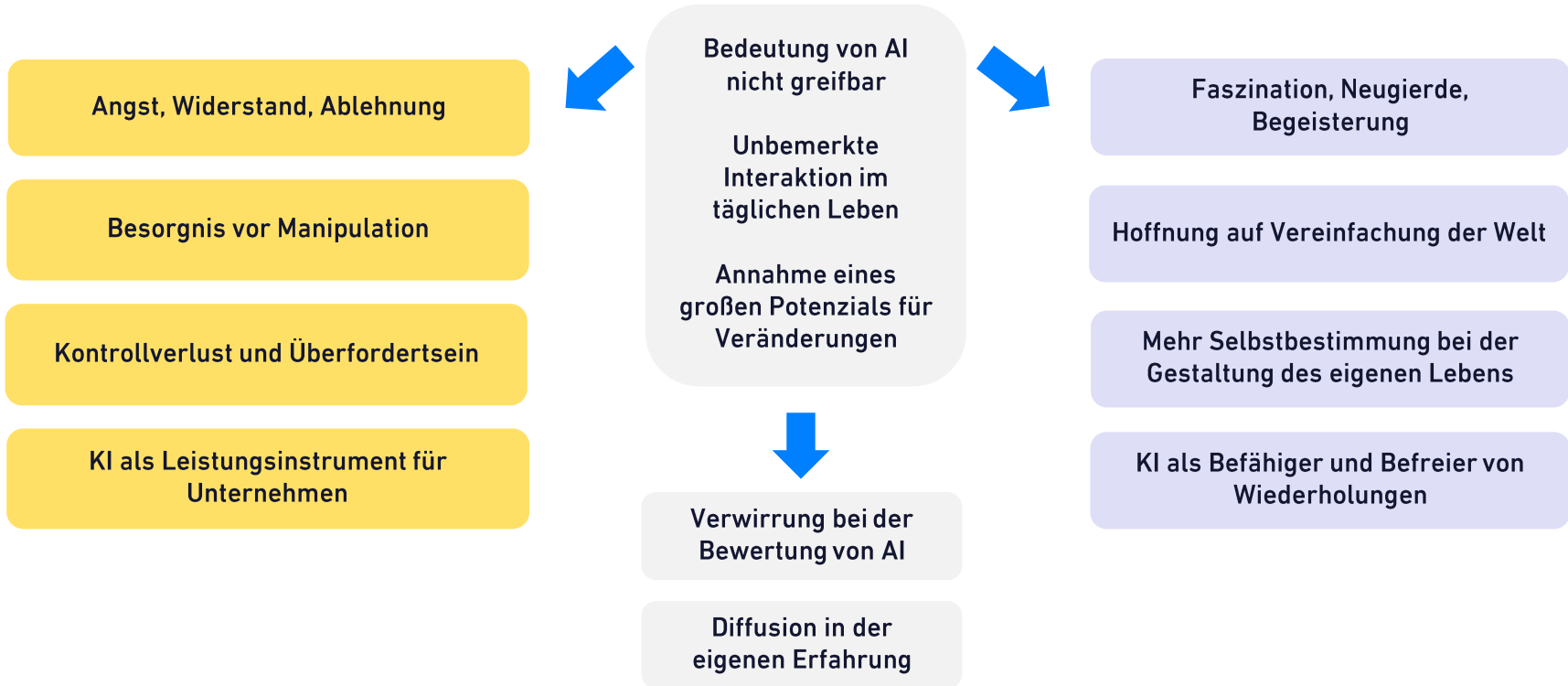
- N=10 Tiefeninterviews
- Unterschiedliche Wissensstände und Erfahrungen mit KI
- Durch Tiefeninterviews Suche nach unbewussten Erfahrungsmustern, die mit bestimmten Wahrnehmungen, Gefühlen und Gedanken verbunden sind.
- Auf Grundlage von Offenheit und Ehrlichkeit werden freie Assoziationen verwendet und tiefgreifende Fragen gestellt.



LOI: 60-80 min

# Ergebnisse der Interviews

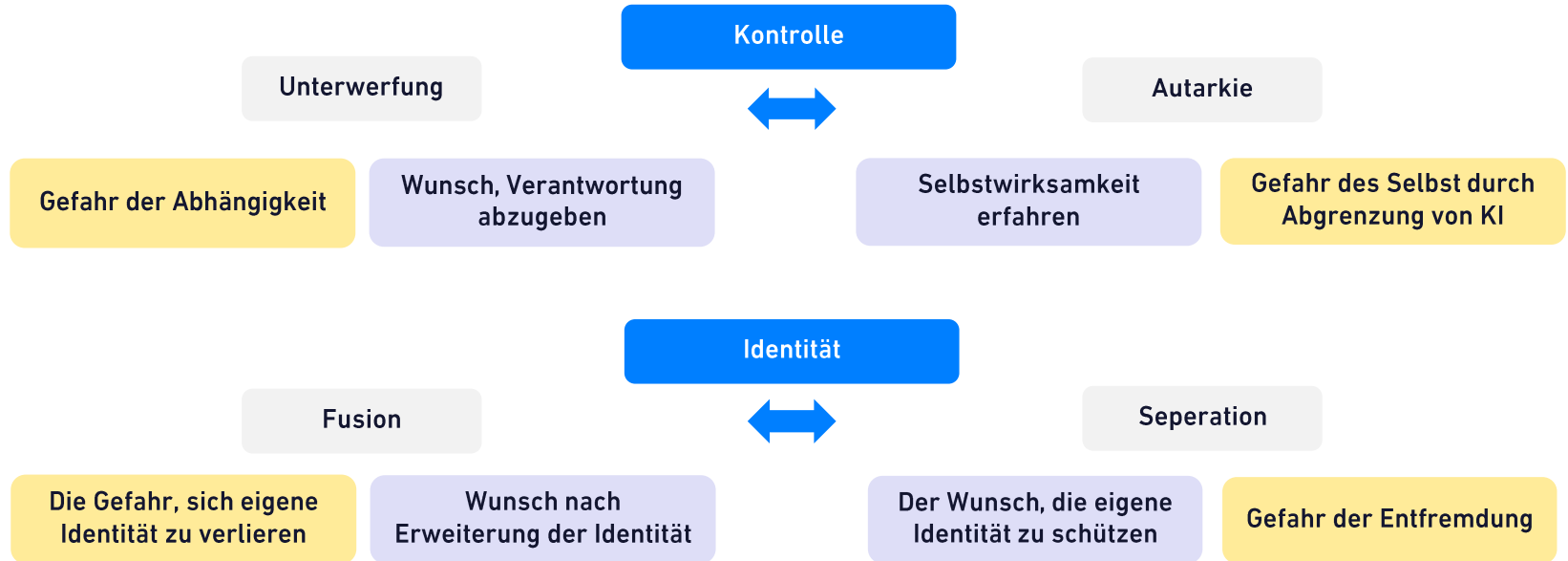




# Mobilisierte Konflikte durch Interaktion mit KI

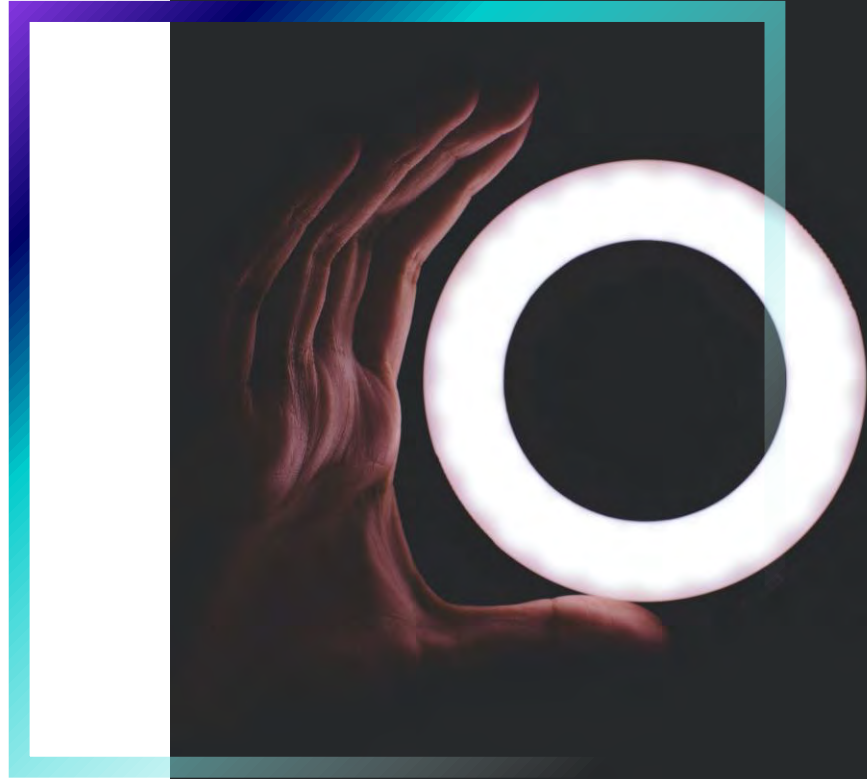
Die Phänomene der AI Experience führen durch die verschiedenen positiven und negativen Emotionen zu einer Ambivalenz. Aus dieser Ambivalenz ergeben sich innere Konflikte, die durch widerstrebende und gleichermaßen attraktive Tendenzen zu Spannung führen.

In Bezug auf die Beziehung zur KI wurden insbesondere zwei Konflikte festgestellt:



03

# Das AIX-Modell



# Das neurosemiotische Modell beschreibt das menschliche Erleben



# Die vier Modi von AIX

Diffusion in der Erfahrung,  
verarbeitet durch Aufspaltung  
mit dem Versuch Ordnung  
herzustellen

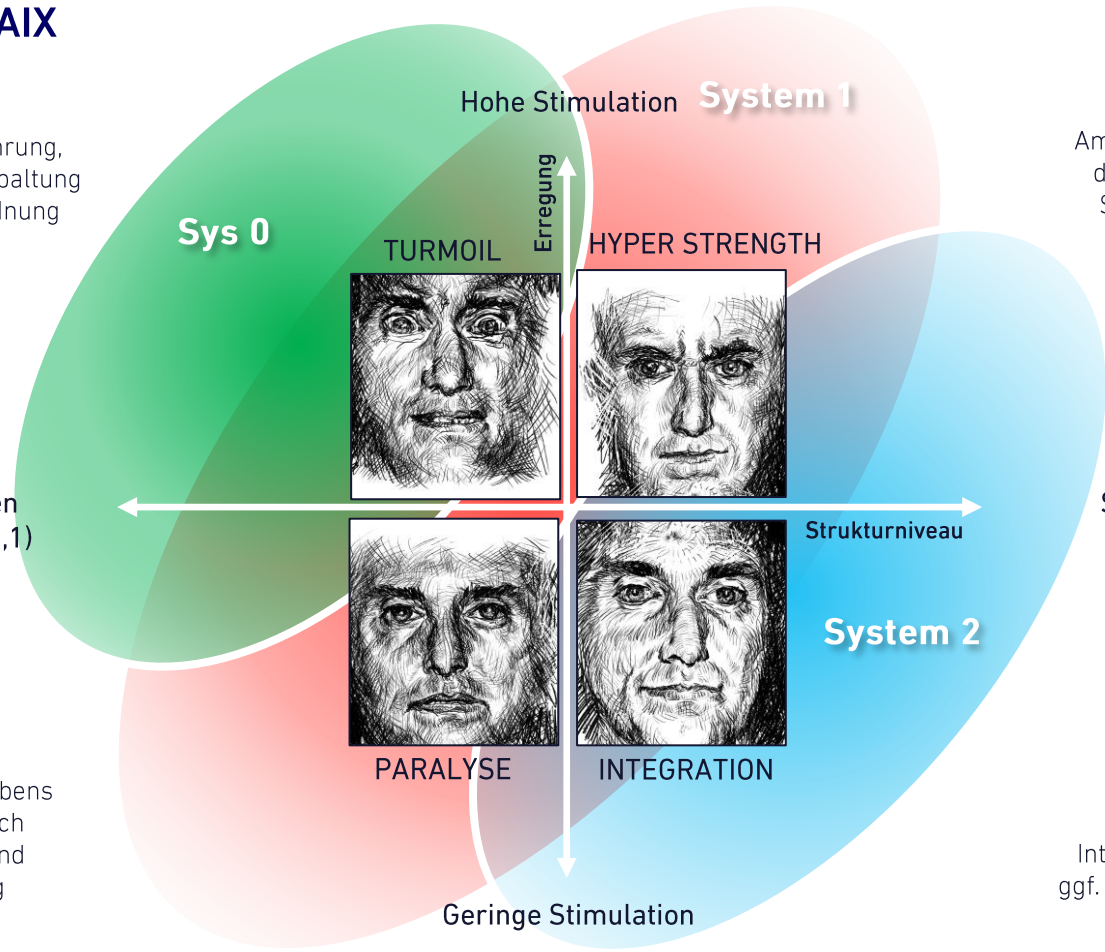
Ambivalenz verarbeitet  
durch Fokus auf die  
Selbstwirksamkeit

Chaotisches Erleben  
(Fokus auf System 0,1)

Strukturiertes Erleben  
(Fokus auf 1,2)

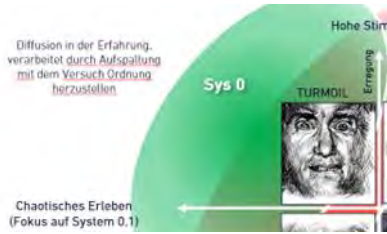
Diffusion des Erlebens  
verarbeitet durch  
Verdrängung und  
Distanzierung

Verarbeitung von  
Ambivalenz durch  
Integration (Realistische  
ggf. ambivalente Besetzung  
des Objekts AI)





# TURMOIL



*"Ich schwanke zwischen den extremen Bewertungen, aber das zeigt ja, dass ich keine klare Haltung zu dem Thema habe. Das fühlt sich merkwürdig an."*

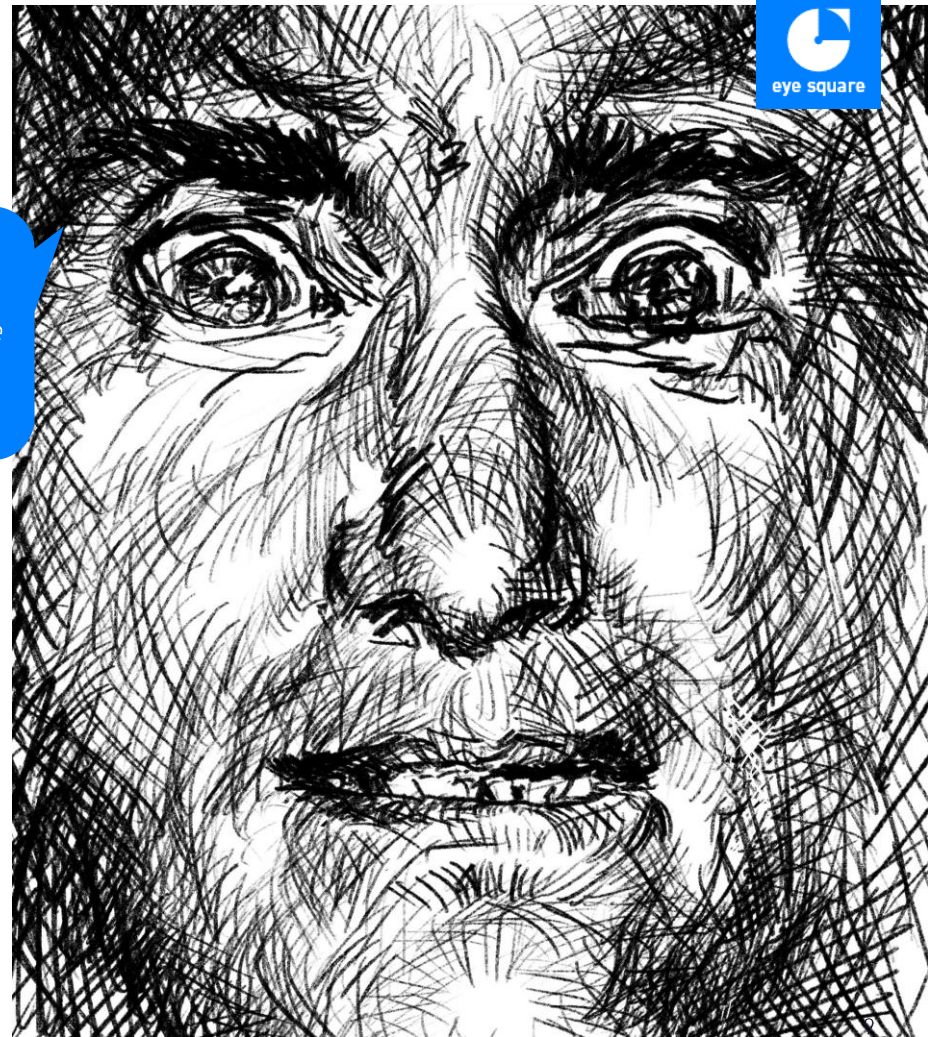
Diffusion des subjektiven Erlebens

Hohe Erregung und sinnliche Stimulation

Gefühl der Entfremdung mit der Gefahr, einer Beeinträchtigung der Selbstkohäsion

Aufspaltung in positiv ODER negativ und Projektion auf das Objekt (KI)

Unterdrückte Ambivalenz lässt sich nicht lange aufrechterhalten



## 1 Chaotisches Erleben durch hohe Stimulation und wenig Strukturiertheit

- Chaotisches Erleben: schnelles und unmittelbares Wechselspiel von Eindrücken.
- Hohe Stimulation: allgemeine Aktivierung, Aufmerksamkeit, Reaktionsbereitschaft, Agitiertheit.
- Bedürfnis, das Phänomen KI definieren zu wollen, um es greifbar zu machen (Was ist denn KI? Wo habe ich Kontakt?), eigenes Verhältnis zu KI kann man zunächst nicht ableiten.

## 2 Die Ausprägungen auf den beiden Dimensionen sind mit starker Konfusion verbunden.

- Durch die starke Konfusion, weil KI nicht greifbar wird und auch der eigene Standpunkt dazu instabil ist, werden die inneren Konflikte besonders stark mobilisiert (Kontrolle und Identität)
- Es entsteht der Eindruck einer Selbstentfremdung, weil das eigene Erleben nicht eingeordnet werden kann.

## 3 Die Diffusion im Erleben führt zu (unangenehmer) Spannung, die durch Spaltung bearbeitet werden kann.

- Das Gefühl der Entfremdung kann zu starker Spannung führen, die durch eine Spaltung in **positiv ODER negativ** verringert werden soll.
- Die Ausblendung der Ambivalenz (Entweder / Oder-Prinzip) ist instabil, wodurch sich die Diffusion verstärken kann.

# PARALYSE

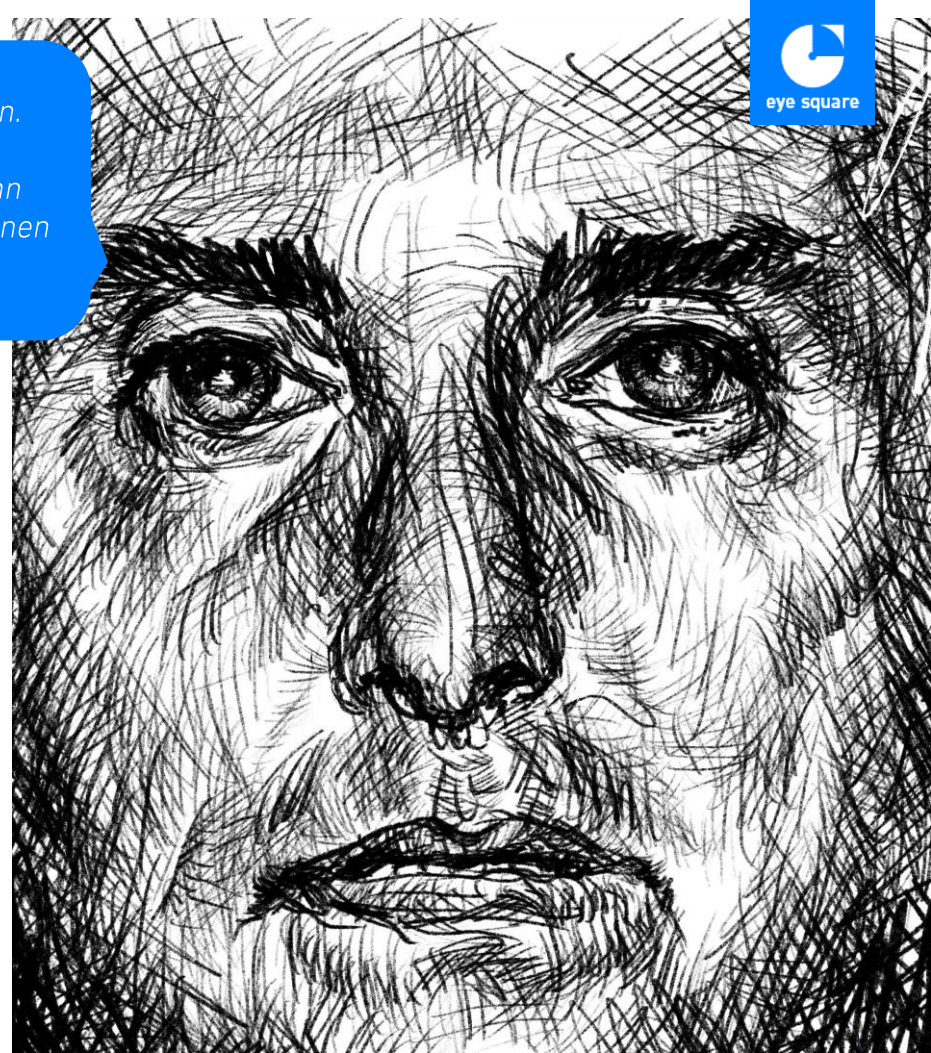


*"Ich kann sowieso nichts daran ändern. Es wird so oder so passieren. Also kann ich mich zurücklehnen und es geschehen lassen."*

**Verdrängung sowie Erschöpfung von Sys 0,1 - Distanzierung von AI**

**Angenehme Ruhe in der Passivität**

**Hohe Erregung wird zu niedriger Erregung**



# PARALYSE



## 1 PARALYSE ist durch ein geringes Strukturniveau und eine niedrige allgemeine Stimulation gekennzeichnet.

Die geringe Stimulation äußert sich in allgemeiner Passivität, Gelassenheit und Unaufmerksamkeit.

## 2 Wie im TURMOIL spielt die starke Konfusion eine wesentliche Rolle,

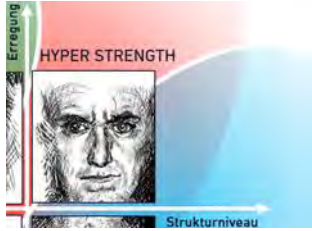
jedoch stellt die PARALYSE eine andere Umgangsform mit der Konfliktspannung dar.

Hier wird durch die Abgrenzung / Verdrängung wieder Ordnung hergestellt bzw. die Konflikte befriedet indem man nicht hinschaut / ignoriert.

## 3 Die eigentlich starke Stimulation wird durch diese Verdrängung zu einer angenehmen passiven Ruhe

In der Abgrenzung bzw. Stilllegung lässt sich sowohl von der wahrgenommenen inneren Diffusität als auch vom Thema KI angenehme Ruhe und Abstand finden.

# HYPER STRENGTH



Identitätsstiftendes Moment  
mit Verschmelzung oder  
Trennung

Zwanghafte Beschäftigung  
stärkt den Selbstwert durch  
Selbstwirksamkeit

Einige gegenläufige Aspekte  
müssen unverdaut bleiben,  
um ein überhöhtes  
Selbstwertgefühl stabil  
halten zu können

*“KI ist einfach ein  
sehr machtvolles  
Werkzeug, das wir  
zum Beispiel in der  
Wirtschaft einsetzen  
können, um uns  
einen Vorteil zu  
verschaffen.*“



## 1 **HYPER STRENGTH ist durch ein hohes Strukturniveau und eine hohe allgemeine Stimulation gekennzeichnet.**

- Ein stabiles Erleben bedeutet ebenfalls einen beständigeren Standpunkt, wobei sich durch rationale Auseinandersetzung kein schnelles Wechselspiel zeigt.
- Die hohe Stimulation äußert sich wie im TURMOIL in allgemeiner Aktivierung, Aufmerksamkeit, Wachheit, Reaktionsbereitschaft, Agitiertheit.

## 2 **Während im TURMOIL das hohe Arousal eng mit der starken Verunsicherung zusammenhängt, speist sie sich im HYPERSTRENGTH durch eine überhöhte Selbstwertigkeit**

- Im HYPERSTRENGTH gewinnt der Identitätskonflikt eine große Bedeutung. Das Selbst strebt hier auf Erfüllung des einen oder anderen Pols, wobei der Gegenpol teilweise ausgeblendet werden muss.
- Dies gelingt indem man sich Selbst überhöht, entweder indem man KI vermeintlich komplett in sein Selbst integriert und seine Identität verbessert (Mensch 2.0) und erweitern kann, oder durch das Gegenteil indem die Separation (Kleinmachen, ‚kann nur Worte aneinander reihen‘) von KI betont wird und die eigene Identität dadurch noch gefestigter erscheint.

# INTEGRATION



Identitätsbildung weniger mit  
KI verknüpft

Integration von positiven und  
negativen Teilen

Eine ambivalente Besetzung  
des Objekts kann zu einem  
Wiederaufleben der Konflikte  
führen

*"KI könnte eine ähnliche Entwicklung wie die sozialen Medien zeigen. Soziale Medien sollten die Menschen miteinander verbinden, haben aber in Wirklichkeit zu mehr Isolation geführt. Parallel dazu soll KI die Komplexität der heutigen Welt reduzieren, aber wird sie das tatsächlich und sie nicht nur vergrößern?"*



## 1 INTEGRATION ist durch ein hohes Strukturniveau und eine geringe allgemeine Stimulation gekennzeichnet.

- Ein stabiles Erleben bedeutet ebenfalls einen beständigeren Standpunkt, wobei sich durch rationale Auseinandersetzung kein schnelles Wechselspiel zeigt.
- Die geringe Stimulation äußert sich wie in der PARALYSE in allgemeiner Gelassenheit.

## 2 Während das niedrige Arousal in der PARALYSE mit der Verdrängung zusammenhängt, ist es in diesem Fall mit der Integration von positiven und negativen Anteilen verknüpft (Akzeptanz)

- In der INTEGRATION verliert der Identitätskonflikt seine große Bedeutung, entweder weil die Beziehung zu KI verhandelt wurde und die innere Repräsentation ein realistisches Bild wieder gibt, oder weil weniger Veränderungspotential durch KI vermutet wird.
- Aus der INTEGRATION und der damit einhergehenden ambivalenten Besetzung können die Konflikte wieder mobilisiert werden, wodurch andere Modi in den Vordergrund treten



# Die vier Modi von AIX

Diffusion in der Erfahrung,  
verarbeitet durch Aufspaltung  
mit dem Versuch Ordnung  
herzustellen

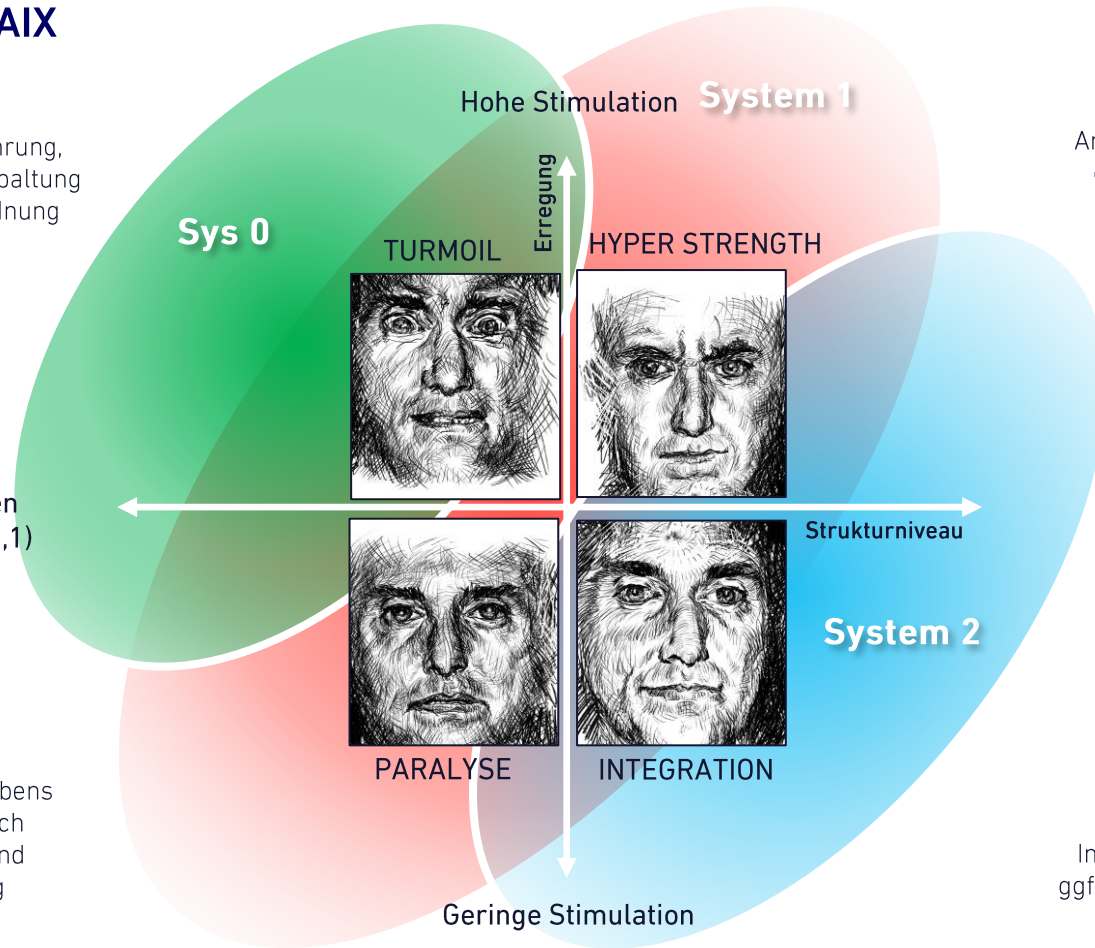
Ambivalenz verarbeitet  
durch Fokus auf die  
Selbstwirksamkeit

Chaotisches Erleben  
(Fokus auf System 0,1)

Strukturiertes Erleben  
(Fokus auf 1,2)

Diffusion des Erlebens  
verarbeitet durch  
Verdrängung und  
Distanzierung

Verarbeitung von  
Ambivalenz durch  
Integration (Realistische  
ggf. ambivalente Besetzung  
des Objekts AI)



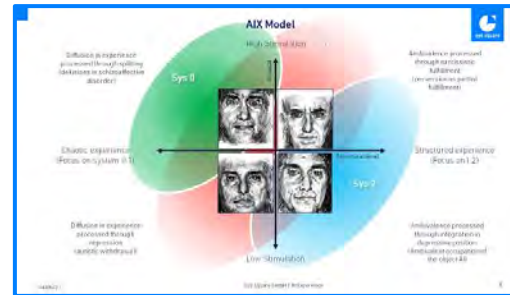
# Download des AI Experience Whitepapers

Den kompletten Artikel zum AI Experience Modell und dem Foresight-Prozess, den wir in Vorbereitung durchgeführt haben, finden Sie in der Insights-Section auf unserer Website oder direkt über den QR Code rechts!



Operationalisierung des Modells indem das Erleben über skalierte Befragungen messbar gemacht wird

Verfeinerung und Erweiterung des Modells durch Studien, insbesondere im Hinblick auf unterschiedliche Interfaces



Exploration vorhandener KI Tools, Einsatz im Forschungsgeschehen

Entwicklung von Kompensations- oder Verstärkungsmechanismen für die Modi

# See the Experience



## **eye square GmbH**

Schlesische Strasse 29 - 30  
Staircase D  
D - 10997 Berlin

Fon +49 - 30 - 698144-0  
Fax +49 - 30 - 698144-10

[eye@eye-square.com](mailto:eye@eye-square.com)  
[www.eye-square.de](http://www.eye-square.de)



**Dr Julia Nitschke**  
**Vice President Digital & Consulting**  
+49 30 698 144-56  
[nitschke@eye-square.com](mailto:nitschke@eye-square.com)

**Tilmann Petersen**  
**Research Consultant User Experience**  
+49 30 698 144-32  
[petersen@eye-square.com](mailto:petersen@eye-square.com)