



IPSOS VIEWS

與AI對話 (六)

AI 主持人究竟是增強同理心，還是削弱了人際連結？

Ajay Bangia
Jim Legg
Betsy Georgiton



在益普索，我們致力於融合人類智慧（HI, Human Intelligence）與人工智慧（AI, Artificial Intelligence），以推動創新，並為客戶提供以人為本的深刻洞察。

我們的人類智慧來自於在提示工程和數據科學方面的專業知識，以及我們獨特且高品質的資料集。這些資料集將創造力、好奇心、倫理和嚴謹性融入由 Ipsos Facto Gen AI 平台驅動的 AI 解決方案中，為客戶提供更安全、更快速且深植於人類背景的洞察。

讓我們一起解鎖 HI+AI 的潛力！

#IpsosHiAi



有些人認為生成式 AI 是個好幫手，能讓研究人員擺脫繁瑣的工作，但也有人擔心這會影響到工作的品質與水準。

在當今快速變化的時代背景下，人工智慧（AI, Artificial Intelligence）已成為關注的焦點，其影響範疇涵蓋從企業高層會議到日常閒談的各類對話。這一領域的創新速度驚人，包含多種模式、語音等多個方面。正如其他具變革性的技術一樣，AI 的發展也引起了不同的看法。而這在質性研究上也不例外，研究人員們正面臨著如何適應和理解 AI 對研究方法和結果的影響與挑戰。

在我們的領域中，生成式 AI 的潛力引起了廣泛討論。有些人認為它是一個強大的工具，可以幫助研究人員擺脫日常繁瑣的工作，提高效率和創新能力。然而，也有一部分的人對 AI 進入質性研究感到不安，強調應該謹慎行事，甚至對其廣泛的影響持抵制的態度。

在質性研究中，處理 AI 的複雜性可能會很棘手，尤其是隨著越來越多的使用案例快速湧現而變得更加困難。

在學術界中，生成式 AI 的對話功能正在被廣泛的測試與探索。而這會在質性研究中扮演什麼角色嗎？如果您參與一場由生成式 AI 機器人主持的虛擬質性訪談，該技術是否能建立良好的互動關係，深入探討受訪者的動機和情感，並有效地解讀非語言訊號？

面對這些問題和挑戰，我們意識到需要可靠的訊息來區分炒作與事實，並在合適的情境中正確地使用這項技術以幫助客戶。因此，我們自籌資金進行了這項研究，探索生成式 AI 擔任質性研究主持人的潛力。在以往的文章中，我們已經探討過生成式 AI 在質性分析中的作用，但這次我們的目標是回答一個基本問題：生成式 AI 驅動的主持機器人能在質性研究中發揮作用嗎？它能增強與受訪者間的同理心，還是會讓我們感受不到共鳴？



同理心就如同主持人的指引燈塔，引導他們揭示清楚且複雜的思維和情感模式，從而創造出滿足人類需求的解決方案。

同理心的定義

理解他人的內心世界不僅是人類的天性，也是我們社交互動的基礎。在質性研究中，這種內在驅動力尤為重要，因為主持人需要深入探究人們生活中的複雜網絡，挖掘他們的目標、價值觀以及真正重要的事物。在這個過程中，同理心成為關鍵的因素。它是引導主持人揭示清楚且複雜的思維和情感模式的核心，並進一步開發出能夠滿足人類需求的解決方案。

有人可能會認為，由於 AI 不是人類，天生就缺乏在情感層面上的連結能力。畢竟，AI 是基於指令計算出其回覆，更多的是統計預測，而非真正的同理心。它更像是一種複雜的模仿，而非富有同理心的夥伴。然而，更值得探討的問題是：AI 主持機器人能否有效模仿成功的人類主持人在建立同理心時的做法？

通常，當我們談及同理心時，會想到「換位思考」來理解他人的經歷。雖然這種比喻經常被使用，但它相對抽象，並不提供具體的步驟來深入理解同理心。因此，為了評估 AI 機器人作為主持人的表現，我們參考了 Amy Coplan (2011) 的同理心理論，該概念包含三個關鍵要素：情感共鳴、以他人為中心的視角轉換，以及自我與他人的區分。這三者的結合能夠全面捕捉同理心的本質。

優秀的人類主持人能夠巧妙地整合這三個基本要素，進而與受訪者形成深厚的連結。AI 主持機器人是否能夠迎接這一挑戰？

以下分析汲取自 Amy Coplan (2011) 的同理心理論

01

情感共鳴是指主持人能夠反映出受訪者的情緒，進而促進良好的互動和理解。雖然 AI 主持人可能沒有真實的情感反應，我們需要思考：它是否能夠有效地識別並反映出與其互動者的情感呢？

02

以他人為中心的視角轉換是指將自己置於他人處境中，從他們的角度去理解他們的思想和情感。這需要使用想像力去體驗他們的感受和想法，並想像他們的個人情況，不參雜自己的偏見或經驗。人類主持人透過提問、鼓勵或策略性使用停頓來巧妙地實現這一點，同時保持眼神接觸。AI 主持人能否使用類似的技巧來實現深層互動和細緻的提問呢？

03

最後，**自我與他人的區分**讓主持人能夠在不影響自身身份或研究目標的情況下，同情受訪者。他們能與受訪者的情緒共鳴，同時緊盯客戶的目標。AI 主持機器人能否保持這種平衡，並引導對話，發掘出符合商業目標的洞察？

探索 AI 的共情能力

在考量 AI 作為主持人的能力時，我們評估了由生成式 AI 驅動的主持機器人是否能透過語音與參與者互動，並媲美人類主持人的共情技巧。

為了解答這些問題，我們在美國召集了一群使用不同串流平台的觀眾，並透過 AI 主持機器人主持的短訪談（10到12分鐘）詢問他們的觀看習慣和偏好。我們特意將訪談設計得簡短，因為早期測試顯示，AI 主持機器人在簡短的訪談中能更穩定和一致地運作。訪談後，一位人類主持人與受訪者交流，讓他們分享被 AI 主持機器人訪談的體驗。

我們的研究採用了迭代過程——設計指令、進行訪談並修改指令。這一循環過程旨在不斷提升 AI 的性能，力求使其更接近於人類研究員的共情理解能力。



雖然 AI 機器人可以模仿一些情感反饋，但它缺乏實現有效情感匹配所需的真實情感互動。



現實剖析：綠洲還是假象？

儘管起初面臨技術困難、時間延遲和中斷，AI 機器人的表現卻出乎意料地出色。它的互動方式聽起來很自然。在英語語境中，得益於豐富的訓練數據，主持機器人能夠模仿社交互動並跟上對話節奏。它還能理解成語、隱喻以及根據使用情境理解多義詞。事實上，受訪者認為，隨著 AI 的快速進步，主持機器人的對話能力將會不斷提升。



受訪者：「等它回應的時間有點讓人不耐煩… 而且我必須不停地說話。如果我停下來思考，機器人就會以為我說完了，然後會打斷我，接著問下一個問題。」

AI 主持機器人能引用訓練數據中的具體細節，如電視節目、劇集名稱和劇情，並在每隔幾次回應後播放改寫的摘要，讓受訪者感受到被理解和重視。

此外，AI 主持機器人也展現了獨特的魅力，透過讚美和肯定受訪者的選擇，成功讓他們露出微笑。



受訪者：「對話感覺很流暢，我幾乎忘記了我是在和機器人說話。」



受訪者：「我告訴它我喜歡《Arcane》這部劇，但沒告訴它為什麼喜歡，它卻問我原因，還知道《Arcane》是 Riot Games 出品的。」

經過仔細審查後，AI 主持機器人的承諾和吸引力似乎更像是海市蜃樓，而非真正的綠洲。它並不能涵蓋所有的訊息，常常錯失深入探討的機會，有時甚至重複詢問已回答過的問題。那麼，在同理心方面，它的表現又如何呢？

辨識情感的能力



在訪談及其後的總結中，AI 主持機器人能夠識別並命名受訪者表現出的某些情緒。雖然 AI 在主持過程中能辨識出這些情緒（如興奮和焦慮），但與經驗豐富的人類主持人不同，AI 並未深入探討情緒背後的原因，也未根據受訪者的具體情緒來調整提問、措辭或語氣。因此，儘管 AI 能模仿部分情感反應，但在有效的情感匹配中仍缺乏真正的情感互動。

視角轉換 —— 新手級別



視角轉換是人類主持人展現專業技巧的重要環節。他們會策略性地進行試探，偶爾給予提示，並巧妙地利用停頓來深入受訪者的世界。就像老練的爵士音樂家一樣，這些主持人靈活運用面談指南，必要時即興發揮，同時不斷推進以尋求策略問題的答案。

- **即興創作和探索能力薄弱：**AI 機器人在即興發揮上面臨挑戰，無法在談話中提出即時且具深度的問題。我們發現，AI 主持機器人缺乏像人類那樣運用直覺的能力，難以靈活地偏離既定腳本，以挖掘對研究目標有價值的見解。在研究中，我們詢問受訪者如何發現新內容。許多人提到，串流平台的內容推薦引擎對他們的觀看習慣有著顯著的影響，但他們對推薦的內容並不滿意，因此轉而依賴社交媒體平台尋找新的或流行的內容。

AI 主持人未能深入探討他們尋找的內容具體為何、其重要性以及背後的意義，這阻礙了對受訪者需求的更深層理解和洞察。在需要廣泛探索模糊問題的研究中，人類主持人能夠透過提出獨特而非顯而易見的問題來獲得更深刻的見解。

- **差距及不一致性：**儘管 AI 在尋找研究目標的答案上具有一定的能力，但它目前仍然無法觀察未被表達出來的細微差異，也不會主動詢問不一致或矛盾之處，因此難以全面了解人類行為。這正是人類主持人的優勢所在，他們能夠讀懂非語言提示，如肢體語言和面部表情，理解包括文化和社會規範在內的背景，並基於這種理解來更精準地詮釋各種行為。
- **薄弱的社會默契：**在質性互動中，有一種未明言的社會默契存在，受訪者被期望誠實作答，而主持人的角色則是要提出深入探討的問題。透過點頭、簡短的附和（如「嗯」、「啊」、「嗯哼」等，這些表示主持人在積極聆聽並給予關注）、眼神接觸和適當的沉默，表達出希望獲得更深入回應的意圖，而不會過早轉換話題。這種互動方式為受訪者創造了一種分享的道德責任感。然而，這些細微的社交表達方式對於 AI 機器人來說是難以模仿的，因為它們涉及到複雜的人類情感和社交技巧。

未能從一而終地聚焦目標



敏銳的人類主持人能夠迅速識別出某個話題雖然讓受訪者感興趣，但對於客戶的業務問題並不相關。他們擅長巧妙地將談話引導回正題，過濾掉無關的訊息。人類主持人不僅能提出問題，還能質疑答案。就目前的技術而言，AI 主持機器人缺乏辨別相關性和進行實時調整的能力。儘管生成式 AI 驅動的主持人機器人可以遵循既定腳本，但難以掌握上下文或運用人類的直覺。

因此，AI 機器人在保持談話與研究目標一致方面存在困難。AI 主持機器人常常像個新手主持人，總是依賴於面談指南，因而偏離目標，錯失了探索新事物的時機。然而，隨著技術的進步，AI 未來可能會具備這些能力。

在這個階段值得注意的是，使用 AI 主持機器人來深入了解消費者可能會帶來一定的疏離感。這種方式更像是從遠處觀察，而不是進行面對面的交流。雖然有助於搜集多元意見，但可能缺乏揭示深層情感洞察所需的深度和同理心連結。



人類主持人不僅能提出問題，還能質疑答案。



圖表1：人類主持人與 AI 主持機器人的差異

人類主持人	AI 主持人
在需要深入探索、詢問不明確的問題及進行複雜對話的情境中，人類主持人是最佳選擇。	最適合簡短、簡單、直接的互動，即興發揮空間有限。適合從大量樣本中快速獲取意見。
能夠挖掘出深刻且細緻的見解。	適合快速搜集廣泛的數據：能有效地同時進行多場訪談。
有經驗的主持人善於發現不一致的地方，並能巧妙地提出隱晦的問題。	通常遵循面談指南，對特定問題的即興發揮有限。
擅長提出較深層的問題，並能夠試探和解读非語言提示。能夠以同理心與受訪者互動，並根據受訪者的情緒調整提問方式。	儘管 AI 主持人能分辨情緒，但尚未能即興發揮以深入了解其背後涵義。隨著技術進步，這一點可能會改善。
工作時間會因為人類的作息受到限制。	具備靈活性，允許受訪者在任何時間受訪。
雖然可以創造一個安全的交流環境，但可能無法提供同等水平的匿名性。	具備良好的匿名性，並搜集正確的數據。

來源：
益普索

AI 主持機器人在哪些方面可以發揮其價值？

可以說，AI 主持機器人目前還無法取代人類主持人在焦點座談會或深入訪談中的角色。儘管它可能無法讓受訪者長時間保持投入，但它確實可以透過補充現有的研究方法來提升其價值。以下是其潛在的用途：

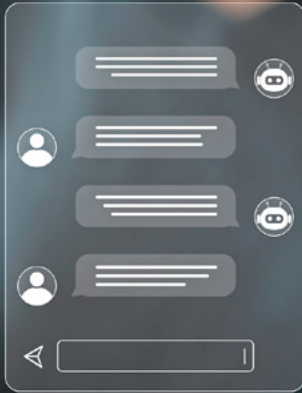
01

隨時可用性：

AI 主持機器人的大優勢是它全年無休，全天候提供服務。人們可能在任何時候、無論早晚，都有想要分享的想法或經歷。人類主持人不能隨時待命，但機器人可以在任何需要的時候提供支持。舉例來說，有糖尿病和前列腺肥大的患者可能因夜尿症在夜間頻繁上廁所，要讓人類主持人在凌晨三點跟他們交談並不現實！但 AI 機器人可以隨時搜集他們的經歷和見解。就像使用數位日記來長期追蹤受訪者的行為一樣——想像一下，每天下午和你的 AI 主持機器人聊聊你的減肥歷程。



試想一群機器人同時進行大量的訪談，這將極大地提升搜集見解的能力。



02

規模與速度：

借助 AI 主持機器人，研究的規模和速度可以大幅提升。試想，一群機器人同時進行大量訪談——這將極大地提升搜集見解的能力，同時也能顯著縮短研究所需的時間。此外，這些機器人能夠透過10到15分鐘的簡短對話有效搜集各類數據，提供質化與量化方法之間的平衡。

03

提供超凡的安全空間：

研究中的匿名性，尤其是在涉及敏感話題時，能讓人毫無顧忌地表達真實感受。與 AI 機器人交流可能提供更高的匿名性，從而獲得更深入、更真誠的見解。

05

互動工具：

AI 主持機器人能增強線上社群的互動性，透過考量參與者的意見，保持自然且吸引人的對話流程。這種持續的交流讓用戶融入對話，並鼓勵他們積極參與。

04

對話型調查：

AI 主持機器人能夠透過對話型調查提升價值，使調查過程更具吸引力和洞察力。不同於傳統的調查方式，AI 機器人可以根據受訪者的開放性回答即時追問，提出後續問題。種對話式的方法能夠挖掘更深層的見解，並為受訪者帶來更具吸引力的體驗。



目前，生成式 AI 驅動的主持機器人還不具備即興創作的 ability，無法憑直覺捕捉意外的線索，或是偏離預設的指南來探索新的未知領域。

總結

儘管 AI 主持機器人展現了巨大的潛力，並可作為研究工具錦上添花，但它們仍無法企及由人類主導質性研究時所具備的深度探索能力。質性研究洞察的關鍵不在於受訪者如何回答問題，而在於主持人如何質疑這些答案。這種即興創作能力需要依賴直覺捕捉意外的線索，偏離既定指南，從而發現新的、意料之外的領域。

而機器人可能聽起來像是在以同理心傾聽，但實際上，它並未真正參與討論或改變對話方向。它的回應僅僅是對答案的反應，並不基於主持人對客戶業務和研究目標的理解來質疑答案或創造新問題。這不是真正的質性對話，而是量化對話。AI 太過精美——而洞察往往是混亂的。



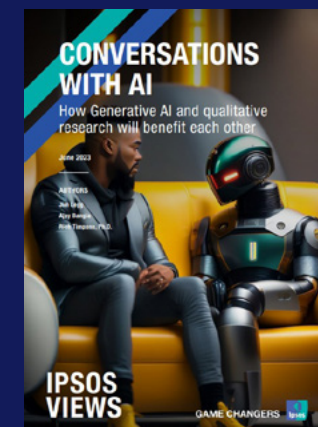
儘管 AI 主持機器人展現了巨大的潛力，但它們仍無法企及由人類主導質性研究時所具備的深度探索能力。



參考資料

- Deus Ex Machina and Personas from Large Language Models: Investigating the Composition of AI-Generated Persona Descriptions Authors: Joni Salminen, Chang Liu, Wenjing Pian, Jianxing Chi, Essi Häyhänen, Bernard J Jansen
- The Illusion of Empathy? Notes on Displays of Emotion in Human-Computer Interaction - Andrea Cuadra, Maria Wang, Lynn Andrea Stein, Malte F. Jung, Nicola Dell, Deborah Estrin, James A. Landay
- AI Companions Reduce Loneliness: Julian De Freitas, Ahmet K Uguralp, Zeliha O Uguralp and Puntoni Stefano <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=66065>
- AI vs. Human Empathy: Machine Learning More Empathetic, <https://neurosciencenews.com/ai-empathy-25911/>

閱讀更多



OCTOBER 2024

與 AI 對話 (六)

AI 主持人究竟是增強同理心，還是削弱了人際連結？

作者

Ajay Bangia

Global Qualitative Leader
(AI Solutions), UU, Ipsos

Betsy Georgiton

Vice President of Research
Excellence, UU, Ipsos

Jim Legg

Global Head of Operations,
IIS, Ipsos

The **IPSOS VIEWS** white
papers are produced by the
Ipsos Knowledge Centre.

www.ipsos.com

@Ipsos

