



universität
wien

MAGISTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Magisterarbeit / Title of the Master's Thesis

„BOT OR NOT!?
Die Auswirkung des Transparenzfaktors auf die
Evaluierung von Mensch-Chatbot Konversationen
via Instant Messaging“

verfasst von / submitted by

Emanuel Georg Schlosser, Bakk. phil.

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Magister der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, 2019 / Vienna 2019

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

UA 066 841

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Magisterstudium Publizistik
und Kommunikationswissenschaften

Betreut von / Supervisor:

Assoc.-Prof. Mag. Dr. Gerit Götzenbrucker

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre eidesstattlich, dass ich die Arbeit selbständig angefertigt, keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt und alle aus ungedruckten Quellen, gedruckter Literatur oder aus dem Internet im Wortlaut oder im wesentlichen Inhalt übernommenen Formulierungen und Konzepte gemäß den Richtlinien wissenschaftlicher Arbeiten zitiert, durch Fußnoten gekennzeichnet bzw. mit genauer Quellenangabe kenntlich gemacht habe.

Wien, 2.9.2019

Emanuel Georg Schlosser

INHALTSVERZEICHNIS

Eidesstattliche Erklärung	3
INHALTSVERZEICHNIS.....	5
CAPTCHA.....	10
1 EINLEITUNG	11
1.1 Erkenntnisinteresse	12
1.2 Zielsetzung der Arbeit	13
1.3 Aufbau und Gliederung der Arbeit	14
2 FACHBEZUG.....	15
3 BEGRIFFSERKLÄRUNGEN.....	17
3.1 Chatbot	17
3.1.1 Definition	17
3.1.2 Abgrenzung: Chatbot, Conversational Agent, Digital Assistent & Co. .	18
3.2 Instant Messaging	19
3.3 Natural Language Processing	21
3.4 Artificial Intelligence / Künstliche Intelligenz	22
4 GRUNDLAGEN UND FORSCHUNGSSTAND	24
4.1 Evolution der Chatbots	25
4.1.1 Hello world! Von Turing zu ELIZA und PERRY	25
4.1.2 Who the f*ck is A.L.I.C.E., Mr. Watson!?.....	27
4.1.3 Exkurs: Let's talk! Digital Voice Assistents	30
4.1.4 Implementierung in Instant Messenger Diensten	30
4.1.5 Status Quo: Zwischen Hype und Hoffnung	31
4.2 Chatbot-Typen (status quo).....	32
4.2.1 Goal-driven vs. non-goal-driven dialog systems	32
4.2.2 Einteilung nach Interaktionsniveau	33
4.2.3 Regelbasierte Bots vs. Machine-Learning-Bots	34
4.2.4 Versuch einer eigenen Kategorisierung	36
4.3 Motive & Anwendungsbereiche	37

4.3.1 Warum werden Chatbots genutzt?	38
4.3.2 Anwendungsgebiete – ein Überblick	40
4.3.3 Exkurs: Social Bots, die Meinungsmacher!?	52
4.4 Chatbot Persönlichkeit	54
4.4.1 Merkmale, Strategien und Hindernisse	55
4.4.2 Empathie und Humor als Schlüsselfaktoren	57
4.4.3 Chatiquette – Think like a bot, Talk like a human	59
4.5 Mensch vs. Chatbot	61
4.5.1 Divergierende Interaktionsmuster	62
4.5.2 Self-Disclosure Effekt	64
4.5.3 Transparenz: Bot or not?	66
4.6 Die Kluft zwischen Nutzer-Erwartung und User-Erfahrung.....	68
4.7 Exkurs: Chatbots... gekommen, um zu bleiben?	73
4.8 Forschungslücke Transparenzfaktor	75
4.8.1 Conclusio Forschungsstand	76
4.8.2 Transparenz als unbekannte Variable	76
5 THEORETISCHER RAHMEN	79
5.1 Menschenähnlichkeit	79
5.1.1 Anthropomorphismus	80
5.1.2 Uncanny-Valley-Hypothese.....	82
5.2 Der Chatbot als Soziale Entität	86
5.2.1 Ethopoeia und die Media Equation-These	86
5.2.2 Computers as Social Actors: das CASA Paradigma.....	88
5.3 Eindrucksbildung in der CvK.....	91
5.3.1 Hyperpersonal Perspective Ansatz.....	91
5.3.2 Social Information Processing Theorie.....	94
5.3.3 SIDE-Modell	94
5.4 Einordnung in den Forschungsrahmen	95
6 FORSCHUNGSFRAGEN UND EINGRENZUNG.....	98

6.1 Forschungsleitende Fragestellungen	98
6.2 Eingrenzung	99
7 FORSCHUNGSDESIGN	100
7.1 Methodologischer Ansatz	100
7.2 Expertenbefragung/Gespräche.....	101
7.3 Wizard-of-Oz Experiment	104
7.3.1 Wizard-of-Oz Technik	105
7.3.2 Wizard	106
7.3.3 Chatbot-Konzept „ANNA“	112
7.3.4 Treatment	115
7.3.5 Tasks/Aufgaben	117
7.4 Schriftliche Befragung: Likert-Skala und Fragebogen	119
7.5 LEITFADENINTERVIEW	121
7.6 Durchführung.....	122
7.6.1 Sample/Stichprobe	122
7.6.2 Setting	126
7.6.4 Briefing (Coverstory) und Debriefing	128
7.6.5 Pretest	128
7.6.6 Posttest	130
7.6.7 Anonymisierung und Einverständnis	131
7.6.8 Kritische Betrachtung	132
7.7 Analyse	133
7.7.1 Überblick.....	133
7.7.2 Transkription	134
7.7.3 Qualitative Inhaltsanalyse	135
8 ERGEBNISSE	138
8.1 Demografische Daten und Messenger Nutzung	138
8.2 Auswertung der WhatsApp-Chatlogs.....	139
8.2.1 Dialogdauer	139

8.2.2 Nachrichtenmenge.....	141
8.2.3 Conclusio WhatsApp-Chatlogs	144
8.3 Auswertung der Likert-Skalen und Fragebögen.....	145
8.3.1 Zufriedenheit (Likert-Skala)	145
8.3.2 Attribute Gespräch (offener Fragebogen)	147
8.3.3 Attribute Gespräch (offener Fragebogen)	147
8.3.4 Neuerliche Kommunikation	148
8.4. Ergebnisse der Interview- und Fragebogenauswertung	149
8.4.1 Wahrnehmung und Evaluierung der Konversation (FF1)	150
8.4.2 Persönlichkeit & Beziehung zum Kommunikationspartner (FF2)	160
8.4.3 Identität Bot vs. Mensch (FF2)	168
8.4.4 Auswirkungen (FF3)	173
8.5. Conclusio	180
8.5.1 Beantwortung der Forschungsfragen	180
8.5.2 Theoretische Verortung	183
8.5.3 Methodischer Forschungsaspekt.....	184
8.6. Ausblick	184
ABBILDUNGS- & TABELLENVERZEICHNIS	186
Abbildungen	186
Tabellen	187
LITERATURVERZEICHNIS.....	188
ANHANG	198
Anhang A: Instrumente Wizard	198
A.1 Personsa (Steckbrief)	198
A.2 Regeln Charakter u. Kommunikation	199
A.3 Aufgaben Briefings	200
A.4 Skripte + Templates.....	201
Anhang B: Instrumente Erhebung	206
B.1 Briefing.....	206

B.2 Aufgaben	207
B.3 Fragebogen	210
B.4 Leitfaden inkl. Debriefing.....	213
Anhang C: Rohmaterial Erhebung.....	215
C.1 Interview-Transkripte Gruppe HC	215
C.2 Interview-Transkripte Gruppe HU	247
C.3 Ausgefüllte Fragebögen.....	274
Anhang D: Analysematerial	277
D.1 Kategoriensystem Versuchsgruppe Human Chatbot	277
D.2 Kategoriensystem Kontrollgruppe Human	310
D.3 Posttest Auswertung.....	338
D.4 Tabellen WhatsApp Chatlogs.....	339
Anhang E: Abstract	340
E.1 Abstract Deutsch	340
E.2 Abstract Englisch.....	340

CAPTCHA

Bevor Sie weiterblättern, helfen Sie bitte dabei sicherzustellen, dass Sie kein Roboter sind und vervollständigen Sie das CAPTCHA:

☐ Ich bin kein Roboter

1 EINLEITUNG

„Ich bin kein Roboter.“ Jeder von uns hat diese Aussage schon mehrfach bestätigt. Meist digital, beim Ausfüllen eines sog. CAPTCHA, kurz für „Completely Automated Public Turing-Test to Tell Computers and Humans Apart“¹, um Zugriff auf gesicherte Webinhalte zu erhalten, einen Newsletter zu abonnieren, eine Bestellung auszuführen oder eine Bewertung abzugeben. Doch, wie oft haben Sie diese Bestätigung von Ihrem Interaktionspartner eingefordert? Kann es sein, dass wir uns diese Frage zu selten stellen? Oder ist sie gar irrelevant?

Mein Forschungsinteresse repliziert auf das in dem CAPTCHA angedeutete Imitationsspiel von Turing, ein Test, bei dem sich ein Proband über einen Computer schriftlich mit zwei Kommunikationspartnern unterhält und erkennen muss, wer davon ein Mensch und wer eine Maschine ist. Anstatt sich nun zu fragen, wer ist Mensch und wer ist Maschine, stellt sich doch ebenso die Frage: warum ist diese Differenzierung wichtig? Und welche Auswirkung hat die Antwort? Ändert sich die eigene Haltung gegenüber den kommunikativen Handlungen des Gesprächspartners und die reflexive Bewertung des Kommunikationsaktes, wenn der menschliche Akteur weiß, dass sein Kommunikationspartner eine Maschine, genauer gesagt, ein Chatbot ist? Das heißt, inwiefern hat allein das Wissen darüber, dass sich der Mensch mit einem Chatbot unterhält, eine Auswirkung auf die Wahrnehmung des Gespräches und die kommunikative Erfahrung, sowie die Charakterisierung des Gesprächspartners. Genau das soll im Rahmen dieser Forschungsarbeit qualitativ untersucht werden.

Hierzu wurde ein Wizard of Oz Experiment angelegt, bei dem 12 Probanden entweder wissentlich mit einem Menschen interagiert und via Instant Messaging einige Aufgaben gelöst haben, oder aber im Glauben waren, mit einem Chatbot zu schreiben und dieselben Aufgaben auf dieselbe Weise lösen mussten. Das Treatment war dabei lediglich der Transparenzfaktor – sprich das Wissen bzw. nicht Wissen darüber, ob es sich beim Dialogpartner um einen Menschen oder einen Chatbot handelt. Die eigentliche Erhebung erfolgte schließlich mit Leitfaden gestützten Interviews. Als theoretische Grundlage dienen im Wesentlichen Ansätze aus der Human-Computer-Interaction Forschung. Während die *Media Equation* Theorie und das *CASA Paradigma* den Chatbot als sozialen Akteur einordnen,

¹ „Um Bots von Menschen zu unterscheiden, wird nämlich auf vielen Webseiten die CAPTCHA-Technik benutzt. In der visuellen Variante wird der Betrachter aufgefordert, ein Bild zu interpretieren und das Ergebnis textuell in eine Eingabemaske einzutragen.“ (Furbach, 2012, S. 285)

greifen der *Hyperpersonal Perspective Ansatz* und die *Uncanny Valley Hypothese* zwei diametrale Ausprägungen der menschlichen Eindrucksbildung ab. Ziel ist es schließlich Unterschiede und Muster in den beiden Probandengruppen zu erkennen, um die Auswirkungen des Transparenzfaktors empirisch fundiert zu beschreiben und daraus Hypothesen abzuleiten.

1.1 Erkenntnisinteresse

Im Februar 2019 erzählte Greg Kalinsky, CEO des amerikanischen Versicherungsanbieters GEICO, auf der IBM-Think-Konferenz von einem Telefonat zwischen einem GEICO Kundendienstmitarbeiter namens Watson und einem Kunden. Demnach rief eines Nachts, um 2 Uhr morgens, ein Kunde bei Kalinsky's Versicherungsunternehmen an. Watson nahm den Anruf entgegen und führte den Kunden freundlich durch die Versicherungsangebote und das Kundengespräch, bis es schließlich zum Vertragsabschluss kam. Auf die abschließende Frage, ob Watson noch etwas für den Kunden tun könne, antwortete der Kunde verzückt: „Nein, Sie waren wundervoll. Wir Nachtarbeiter müssen doch zusammenhalten.“ Diese Anekdote wäre trivial, hätte das Kundengespräch zwischen zwei Menschen stattgefunden. Doch Watson war kein Mensch, sondern ein künstlich intelligentes Dialogsystem von IBM, welches den Kunden glauben ließ, er spreche mit einem menschlichen „Leidensgenossen“. (vgl. Budras, 2019, SS. Absatz 1-2)

Zum einen veranschaulicht dieses Beispiel wie weit fortgeschritten heutige Dialogsysteme teilweise sind, die auf Basis von künstlicher Intelligenz und natürlicher Sprachverarbeitung nicht nur glaubwürdig menschliches Verhalten simulieren, sondern effizient und zufriedenstellend diverse Aufgaben erfüllen können. Zum anderen evoziert das Beispiel ethische Fragestellungen, die bei Einsatz und Entwicklung solcher Systeme zum Teil (noch) nicht bedacht, bzw. nicht berücksichtigt werden. Nahezu gar nicht – bzw. im Verhältnis zu dem zukünftigen Potential und dem Einsatzumfang solcher Technologien, nicht in dem gebührenden Maße – werden diese ethischen Fragen im Rahmen eines öffentlichen und politischen Diskurses diskutiert. Das Bewusstsein dafür scheint noch nicht vorhanden zu sein.

Einstweilen schreitet die technologische Entwicklung voran. Bestehende Systeme lernen, quasi mit jedem Tweet, jedem Like, jeder neuen Anfrage oder Conversion², besser und vor allem effizienter mit Menschen zu interagieren. Dabei sind, neben

² Unter *Conversion* wird "insbesondere im Online-Marketing die Umwandlung des Status einer Zielperson in einen neuen Status, z. B. die Umwandlung eines Interessenten in einen Kunden" (Wikipedia, 2019b) verstanden.

der positiven Nutzererfahrung, auch persönliche, ökonomische, politische und diverse ideologische Interessen, Motivation für den Einsatz und die Weiterentwicklung von solchen Dialogsystemen.

Heutzutage ist es nicht immer einfach, [sic!] den Unterschied zwischen Mensch und Maschine in einer Unterhaltung auszumachen. Schon vergleichsweise wenig Künstliche Intelligenz genügt, um die Illusion einer natürlichen menschlichen Interaktion zu imitieren. Die Entwickler von Bots stehen in dieser Hinsicht jedoch noch vor vielen Herausforderungen. (Gentsch, 2018a, S. 87)

Dass der intendierte Zweck heutiger Chatbot-Systeme nicht vordergründig das Simulieren von Menschlichkeit, sondern lediglich Mittel zum Zweck ist, bestätigen auch Chakrabarti und Luger (2015): „Currently, however, chatbot systems are built not only to mimic human conversation and entertain users but are also for use in applications in education, information retrieval, business, and ecommerce.“ (Ciechanowski, 2018, S. 540) Lauren Kunze, CEO und Mitgründerin der Bot-Entwickler-Plattform Pandorabots (über die bereits über 300.000 Chatbots entwickelt wurden³), fordert etwa eine klare Unterscheidung zwischen Chatbot und Mensch, im Sinne einer zufriedenstellenden und vertrauensbildenden Nutzererfahrung: „chatbots should be upfront about their machine status, as this helps build trust“ (Kunze 2016, zitiert nach Mone, 2016, S. 19)

Um so wichtiger erscheint in diesem Hintergrund rechtzeitig die Frage nach der Entität unseres virtuellen Gegenübers zu stellen bzw. nach dem transparenten Einsatz solcher Systeme zu fragen. Das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit beschäftigt sich daher damit, welche Auswirkungen mit diesen Fragen verbunden sind und welche Implikationen sich hier für unsere Zukunft mit virtuellen Identitäten ergeben.

1.2 Zielsetzung der Arbeit

Ziel dieser Arbeit ist es, einen Einblick in die bewusste und unterbewusste Auseinandersetzung mit dem „menschlichen“ Chatbot als Kommunikationspartner zu schaffen, welcher durch ein vergleichendes, experimentelles Setting provoziert wird. Dabei wird vor allem die Relevanz des Transparenzfaktors herausgearbeitet, um Implikationen für einen zukünftigen ethischen Diskurs und die transparente Anwendung von Chatbots abzuleiten. Die Erkenntnisse werden als Impulse für userorientierte Entwicklungen von zukünftigen Chatbot-Systemen ausformuliert, und

³ Stand Juli 2019, www.pandorabots.com

sollen Grundlage für weiterführende Forschungen im Bereich der Human-Computer-Interaction (HCI) sein.

1.3 Aufbau und Gliederung der Arbeit

Die vorliegende Arbeit gliedert sich in 8 Kapitel und zwei Teile: einen theoretischen und einen empirischen Teil. Wobei im ersten Teil der Arbeit auf das Forschungsinteresse, relevante Begrifflichkeiten, Grundlagen und den aktuellen Forschungsstand zur Mensch-Chatbot-Kommunikation eingegangen wird. (Kapitel 1 bis 4) Des Weiteren werden im ersten Teil die theoretischen Ansätze vorgestellt, in Bezug zum Forschungsgegenstand eingeordnet und abschließend die Forschungsfragen formuliert. (Kapitel 5 bis 6) Im empirischen Teil der Arbeit, dem zweiten Teil, wird das methodische Vorgehen detailliert erläutert, sowie die Erhebung und die Auswertung beschrieben. (Kapitel 7) Abschließend werden die Ergebnisse präsentiert und im Hinblick auf die Forschungsfragen und das theoretische Fundament beleuchtet. (Kapitel 8) An dieser Stelle sei auch im Sinne der Nachvollziehbarkeit erwähnt, dass der Anhang nicht nur die erhobenen Daten, sondern vor allem auch die eigens entwickelten Durchführungs- und Erhebungsinstrumente enthält. (Anhang A bis D)

2 FACHBEZUG

Obwohl die ersten Chatbots bereits in den 1960/70er Jahren entwickelt wurden, gibt es erst seit einigen Jahren keine Tech-Konferenz mehr, bei der der Chatbot nicht ins Rampenlicht gerückt und in Zusammenhang mit Superlativen und Zukunftsvisionen genannt wird. So sieht Satya Nadella, CEO von Microsoft, Bots als die neuen Apps und zeichnet dabei eine Zukunft voll mit Chatbots, Machine Learning (ML) und Künstlicher Intelligenz (KI): „People-to-people conversations, people-to-digital assistants, people-to-bots and even digital assistants-to-bots. That’s the world you’re going to get to see in the years to come.“ (Nadella, 2016, zitiert nach della Cava, 2016). Google CEO, Sundar Pichai, geht sogar so weit und prophezeit Künstlicher Intelligenz einen größeren Einfluss auf unsere Welt, als einige der allgegenwärtigsten Erfindungen der Menschheit. Künstliche Intelligenz sei “one of the most important things humanity is working on. It is more profound than, I dunno, electricity or fire”. (Pichai, 2018, zitiert nach Clifford, 2018)

Nun lässt sich durchaus kritisch anmerken, dass diese beiden Herren zwei der mitunter größten Technologiekonzerne anführen und ein dementsprechend großes Interesse an einer technikzentrierten Zukunft haben. Nichtsdestotrotz sind Chatbots und Künstliche Intelligenz heute allgegenwärtig und es ist offensichtlich, dass die neuesten Entwicklungen um Chatbots, die Art und Weise wie wir mit Computern interagieren und somit auch der Stellenwert von virtuellen Entitäten nachhaltig verändern.

Dabei wird der Chatbot als “ein Computer-Programm [verstanden], das automatische Antworttexte auf Text- oder Spracheingaben von Nutzenden erzeugt und damit dem Bereich der ‚künstlichen Intelligenz‘ zugeordnet wird.“ (Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 387) Zurückzuführen ist die heutige Relevanz von Chatbots, auf technische Entwicklungen und unserem damit einhergehenden veränderten Kommunikationsverhalten: „Menschen kommunizieren einerseits untereinander zunehmend mittels Textnachrichten, andererseits wird auch häufiger gesprochene Sprache zur Mensch-Computer-Interaktion genutzt. Diese Trends weisen auf eine zunehmende Bedeutung von Text- und Sprachinteraktion für die interaktive Mediengestaltung hin.“ (Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 387)

The current interest in chatbots is likely related to substantial advances in computing technology and the wide adoption of mobile messaging applications. First, recent advances in artificial intelligence and machine learning have led to the recent interest in chatbots. [...] Through mobile messaging platforms, chatbots are able to reach a large part of the online

population. According to Business Insider (2016), about 3 billion people worldwide use mobile messaging applications such as Facebook Messenger, WeChat, Skype, Telegram, Slack, Viber, and Kik. For many users of these services, natural language is expected in online interactions, making automated marketing and customer service using natural language a promising business opportunity. (Brandtzaeg & Følstad, 2017, S. 379)

Im Hinblick auf die Kommunikationswissenschaft postuliert Gentsch (2018a) treffend „Die Bot-Entwicklung wird zu fundamental anderen Prinzipien in der Kommunikation und in den entsprechenden Interfaces führen. Bots werden einen Großteil der Webseiten und Apps ersetzen.“ (S. 89)

Trotz der evidenten Relevanz ist die Mensch-Chatbot-Kommunikation ein in der Kommunikationswissenschaft weitgehend vernachlässigtes Feld. „Chatbots in Instant-Messenger-Diensten, vor allem im Facebook Messenger [sic!] sind in der Tat ein junges, von der Kommunikationswissenschaft noch kaum beachtetes und weitgehend unerforschtes Phänomen“ (Weber, 2019, S. 68) Selbst wenn sich die Human-Computer-Interaction (HCI) Forschung mit dem Phänomen Chatbot seit ihren Anfängen interdisziplinär beschäftigt und sich zu einem gewissen Maße auch in der Entstehung der ersten Chatbots begründet, fehlt es auch hier an empirischen Studien (Følstad & Brandtzæg, 2017; Portela & Granell-Canut, 2017), die sukzessive alle Aspekte dieses Phänomens beleuchten.

3 BEGRIFFSERKLÄRUNGEN

In dieser Arbeit werden einige Begriffe verwendet, die in unserem Sprachgebrauch häufig unreflektiert genutzt werden und laufend in div. Medien zu lesen/hören sind. Diese Begriffe lassen in ihrer umgangssprachlichen Verwendung gleichzeitig einen breiten Bedeutungshorizont offen und erlauben so Raum zur Interpretation, abseits der fachlichen Einordnung. Darum soll in diesem Kapitel kurz auf einige, für diese Forschungsarbeit, relevante Begriffe eingegangen und diese im Kontext der Literatur bzw. im Hinblick auf das Erkenntnisinteresse definiert und eingegrenzt werden.

3.1 Chatbot

Chatbot-Systeme gelten heute als etablierte Form im Bereich der Human-Computer-Interaction (HCI). Vor allem dort, wo im komplexen Wechselspiel aus Nutzereingaben und differenzierten Systemreaktionen, eine natürliche Sprechsituation mit dem Benutzer entstehen soll. (vgl. Batinic & Appel, 2008, S. 223; Pirrone, Russo, Cannella, & Peri, 2008, S. 196) Dabei werden Chatbots über unterschiedliche Kommunikationskanäle, darunter vor allem Instant-Messenger-Dienste, Websites und Apps, zweckgebunden eingesetzt. Aber auch auf Social Media Plattformen wie Twitter, Facebook oder Tinder sind Chatbots über eigene Accounts (zum Teil inkognito) aktiv. (vgl. Følstad & Brandtzæg, 2017, S. 40)

3.1.1 Definition

Der Begriff „Chatbot“, oft auch „Chatterbot“, ist eine Kurzform der ursprünglich englischen Bezeichnung *chat robot*. Er beschreibt computerbasierte Programme, welche anhand von Stimulus-Response-Regeln, automatische Antworttexte auf Text/Spracheingaben von Nutzern erzeugen, und so menschliche Dialoge in einem behavioristischen Sinn simulieren. Diese Dialogsysteme werden dem Bereich der künstlichen Intelligenz zugeordnet. Das Wort *chat* bedeutet frei übersetzt Geplauder und ist mittlerweile auch im deutschen Sprachgebrauch, als Bezeichnung für eine durch Texteingabe vermittelte Konversation via Internet, geläufig. Das Wort *bot* ist ein Kurzwort für den englischen Begriff *robot*. (vgl. Möbus et al. 2016 zitiert nach Kochhan & Schunk, 2018, S. 159; Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 387)

In anderen Worten sind Chatbots so etwas wie *interaktive Informationspartner*, die durch künstliche Intelligenz dem User dabei helfen, bestimmte Aufgaben zu lösen. Der User kann über ein textbasiertes Benutzerinterface in natürlicher Sprache eine bestimmte Frage eingeben. Daraufhin analysiert der Chatbot den User-Input und

gleicht ihn mit einer Wissensdatenbank ab, um daraus eine passende Antwort zu generieren. (vgl. Portela & Granell-Canut, 2017, S. 1; Skjuve & Brandtzæg, 2018, S. 61) Wird mit dem Sprachdialogsystem auch eine visuelle, meist nur auf Bildschirm dargestellte, Erscheinung in Form eines Bildes, Grafik, Animation, etc. assoziiert, so nennt man diese Darstellung Avatar. (vgl. Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 390) Während Chatbots früher nur leichte, sich wiederholende Anfragen beantworten konnten, werden sie in Zukunft auch anspruchsvolle Tätigkeiten übernehmen (können). Diese Entwicklung wird vor allem durch die Fortschritte im Bereich der künstlichen Intelligenz und des maschinellen Lernens vorangetrieben. (vgl. Gentsch, 2018a, S. 87)

3.1.2 Abgrenzung: Chatbot, Conversational Agent, Digital Assistant & Co.

Nicht nur in der Fachliteratur, sondern auch in der Presse und im öffentlichen Diskurs kursieren viele Bezeichnungen, die synonym für Chatbots verwendet werden. So ist u.a. immer wieder die Rede von *Conversational Agents*, *Virtual Assistant*, *Digital Companion*, et cetera. Dale (2016) subsumiert einige dieser Bezeichnungen unter der dialogischen Kommunikation zwischen Mensch und Maschine:

Whether you call these things digital assistants, conversational interfaces or just chatbots, the basic concept is the same: achieve some result by conversing with a machine in a dialogic fashion, using natural language. (Dale, 2016, S. 811)

Den Versuch einer genaueren Differenzierung nehmen Luger und Sellen (2016); Von Der Pütten, Krämer, Gratch, und Kang (2010); Wilks (2010) vor. Sie beschreiben eine system-orientierte Typologie, welche jedoch ebenso nicht determinierend verstanden werden kann:

- Der *Chatbot / Chatterbot (CB)* hat kein Gedächtnis bzw. Wissen, sondern imitiert lediglich Konversation. So etwa die Chatbots A.L.I.C.E. von Wallace oder *Xiaolce* von Microsoft.
- Der *Conversational Agent (CA)* hingegen, führt spezifische Aufgaben aus, wie z. B. *Mildred* der Lufthansa-Chatbot oder Health Assistant *Florence*.
- Der *Embodied Conversational Agent (ECA)* bedarf keinerlei menschlicher Leitung. Das System entscheidet selbstständig, auf Basis seiner künstlichen Intelligenz, was es, wie kommuniziert. Zusätzlich zur verbalen Konversation kann es auf Basis von Algorithmen und durch einen physischen Korpus non-verbal interagieren. *SARA*, der *social aware robot assistant* von ArticulateLab, der bereits am Weltwirtschaftsforum 2017 in Davos gesprochen hat, wäre etwa ein prominentes Beispiel für einen ECA.

- Der *Digital Companion (DC)* führt einen Langzeitdiskurs mit dem User und sammelt persönliche Informationen, um das Fundament für eine „persönliche Beziehung“ aufzubauen. Zum Beispiel *Replika* von Luka.
- Der *Virtual/Digital (Voice) Assistant (VVA/DVA)* ist ein Dialogsystem auf Basis gesprochener Sprache, dessen Zweck das Assistieren des Users on demand und in real time ist, durch multiple Aufgaben und Kanäle (daher auch manchmal als *digital butler* bezeichnet). Diese Systeme werden meist durch eine abstrakte graphische Visualisierung vergegenständlicht, wobei hier nicht von einer Verkörperung gesprochen werden kann. *Siri*, *Cortana* und *GoogleNow* sind hierfür die bekanntesten Beispiele.
- Der *Avatar*⁴ ist die virtuelle Repräsentation eines Menschen und wird zur Gänze (d. h. je nach Komplexität: Sprache, Gestik, Mimik und Bewegungsapparat) vom Menschen selbst gesteuert bzw. eingesetzt. Typisch ist der Einsatz von Avataren in virtuellen Welten, wie z. B. *World of Warcraft* oder *Second Life*.

(vgl. Luger & Sellen, 2016, S. 5287; Von Der Pütten et al., 2010, S. 1641; Wilks, 2010, S. 13) In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff Chatbot jedoch nicht so eng gefasst, wie oben ausgeführt. Zum einen, weil der Terminus Chatbot im allgemeinen Sprachgebrauch, wie auch mittlerweile in der wissenschaftlichen Literatur häufiger als der Begriff Conversational Agent gebraucht wird. Somit kann man davon ausgehen, dass sich dieser Begriff mittlerweile etabliert hat. Zum anderen, weil der englische Begriff des Chatbot, im Gegensatz zu dem des Conversational Agent im deutschen Sprachgebrauch angekommen ist bzw. „eingedeutscht“ wurde.⁵ Somit wird der Begriff Chatbot, im Rahmen dieser Arbeit für alle textbasierten Dialogsysteme, im Sinne einer Software, verwendet, die mit Menschen interagieren können.

3.2 Instant Messaging

Instant Messaging, englisch für Sofortnachrichtendienst, erleichtert Interaktionen durch schriftlichen Austausch in Echtzeit über sogenannte Messenger Dienste oder Clients – damit zählt Instant Messaging zum Bereich der Computer vermittelten

⁴ Hier muss zwischen dem Avatar als virtuelle Repräsentation eines Menschen und dem Avatar, im Sinne einer – von einem menschlichen Urheber definierte – stellvertretende Illustration einer spezifischen Entität, welche auch eine Maschine sein kann, differenziert werden.

⁵ Als Hinweis für die deutschsprachige Verwendung des Begriffs kann z. B. der Eintrag „Chatbot“ im Online-Duden herangezogen werden. (Dudenredaktion (o. J.), 2019)

Kommunikation (CvK). (vgl. Avrahami & Hudson, 2006, S. 505; N. Baron, 2005, S. 360) Benutzer können ihre Kontakte zu laufenden, kurz- oder langfristigen Konversationen einladen, einem definierten Freundeskreis schreiben und zum kollaborativen Austausch Gruppen mit multiplen Teilnehmern erstellen. Der eigene Verfügbarkeitsstatus wird durch das Einloggen in den Messenger Dienst den verfügbaren Kommunikations-partnern angezeigt. Eine einmal gestartete Konversation wird über einen fortlaufenden *thread* (Chatverlauf) immer wieder aufgegriffen und fortgeführt. Neben dem Versenden von Bild-, Video- und Textinhalten, sowie Verlinkungen zu externen Quellen, erfreuen sich auch der Austausch von Dokumenten, Audionachrichten sog. Emoticons und animierten Inhalten steigender Beliebtheit. Auch Einschränkungen sind möglich, indem etwa Nutzer geblockt, Gespräche auf stumm geschaltet oder der eigene Status geheim gehalten werden kann. Instant Messaging wird dabei häufig auch im unternehmerischen Kontext für die interne Kommunikation und Zusammenarbeit genutzt. (vgl. N. S. Baron, 2013, S. 137f; Thurlow & Poff, 2013, S. 165f)

Das Chatten in Echtzeit, via Instant Messaging, ist heutzutage aus unserer Alltagskommunikation kaum mehr wegzudenken. Es wurde essenzieller Bestandteil zwischenmenschlicher Kommunikation. Da Instant-Messaging-Konversationen online stattfinden, sind sie auf kein spezifisches Endgerät beschränkt. So kann im Büro über den Laptop mit jemanden, der mit dem Tablet auf der Couch oder mit dem Smartphone in der Straßenbahn sitzt, nahezu barrierefrei kommuniziert werden. (vgl. Hill, Randolph Ford, & Farreras, 2015, S. 245; M. Kaiser, Buttkeireit, & Hagenauer, 2019, S. 1f) Wesentliche Voraussetzung dafür ist die gemeinsame Nutzung einer Messaging Plattform, auf die sich beide Teilnehmer gegenseitig verständigt haben. Ein geläufiges Szenario im Jahr 2019 sieht dann etwa so aus:

Nachdem man morgens das Haus verlässt hat man nach wenigen Schritten das Smartphone in der einen, (und wenn es gut läuft) den Coffee-to-Go in der anderen Hand. Noch bevor man in den Bus steigt, wird ein hastiger Blick in die Mailbox geworfen. Kaum im Bus ist der Blick starr auf das leuchtende Display gerichtet (so, wie auch der Blick von allen anderen Menschen im Bus auf das Smartphone gerichtet ist). Push Nachricht vom News App. Die anderen News Apps folgen im Staccato nach – mit derselben Meldung in abgewandelter Form. Die Freundin schreibt per WhatsApp „Schatz gehst du heute einkaufen!? <3“; ohne zu zögern wird mit einem ThumpsUp-Emoji geantwortet; und weiter: „Netflix und Popcorn heute Abend?“ Inzwischen scheinen die Kollegen ihren Arbeitstag gestartet zu haben – in der gemeinsamen Projektgruppe auf Slack geht die Post ab. Schnell muss man selbst mitschreiben, sonst liegt das Meeting ungünstig. Der Bruder schickt einstweilen Fotos seiner neuen Tinder-Bekannntschaft per WhatsApp... „melne grode libbe ;)“ schreibt er. Und als wären das nicht schon genügend Konversationen auf einmal, meldet sich Mutti auch noch per SMS zu Wort, bevor man den Bus verlässt und Richtung Büro hechtet.

Es verwundert demnach kaum, wenn etwa Gentsch (2018a, S. 85) postuliert: messagingbasierte Kommunikation explodiert – denn Popularität und Nutzerzahlen der Kommunikationsplattformen steigen stetig. Speziell die Kommunikation mittels mobiler Endgeräte, wie dem Smartphone, Tablet, etc. hat in den vergangenen Jahren stark zugenommen. (vgl. M. Kaiser et al., 2019, S. 1) Die mit Jänner 2018 veröffentlichte Statistik zur monatlichen Nutzung von Instant Messenger Diensten bestätigt das: WhatsApp verzeichnet damals weltweit 1,3 Milliarden Nutzer, von denen 1 Milliarde das App täglich nutzt. 55 Milliarden Nachrichten, sowie 4,5 Milliarden Fotos und 1 Milliarde Videos wurden zum damaligen Zeitpunkt täglich verschickt. An zweiter Stelle liegt der, vor allem in Nordamerika, Europa und Australien beliebte, Facebook Messenger, der damals 1,2 Milliarden Nutzer hatte. Beide Dienste gehören zum Unternehmen Facebook. Weitere Messenger wie WeChat (938 Millionen), QQ Mobile (861 Millionen), Viber (260 Millionen) und weitere sind vor allem am asiatischen Markt beliebt und gerade deshalb in Zukunft auch nicht zu vernachlässigen. (Statista, 2018)

Die rasante Entwicklung von Chatbots hängt mit der Beliebtheit von Instant Messaging direkt zusammen: „the development of conversational agents, such chatbots, are widely spreading thanks to open APIs in messaging platforms (i.e. Telegram, WeChat, Facebook Messenger, etc)“. (Portela & Granell-Canut, 2017, S. 1) Laut Spierling und Luderschmidt (2018) erfüllen Chatbots dabei eine Brückenfunktion zwischen Mensch-Maschine-Kommunikation und zeitgleicher textbasierter Mensch-zu-Mensch Kommunikation, im Sinne des Instant Messaging. Die Autoren unterscheiden dabei zwischen dem Sprachinterface – also der Schnittstelle zu digitalen Informationsdienstleistungen mittels gesprochener oder geschriebener Sprache, die auch „nur“ zwischen Menschen genutzt werden kann z. B. der Instant Messenger – und der Chatunterhaltung mit der Maschine an sich. Den Chatbot beschreiben sie als Sprachdialogsystem mit Chat-Charakter, zum Austausch von Text zwischen Mensch und Computer. (vgl., S. 390f)

3.3 Natural Language Processing

Als „Natürliche Sprache“, wird eine von Menschen gesprochen Sprache bezeichnet. Natural Language Processing, kurz NLP, im deutschen Sprachgebrauch auch als Computerlinguistik bezeichnet, wird dem Bereich der Künstlichen Intelligenz Forschung zugeordnet. NLP befasst sich mit der Erstellung von Algorithmen, welche Texte in natürlicher Sprache verstehen (durch *speech recognition* und *natural language understanding*) und gleichzeitig solche eigenständig generieren (durch *natural language generation*) können. (vgl. Maynard & Bontcheva, 2014, S. 51)

A system for NLP should ideally be able to determine the structure of text, so it can answer questions about meaning or semantics of the written language. The first step is to parse the sentences into grammatical structures. However, parsing and understanding a natural language from an unbounded domain has proven extremely difficult because of the complexity of natural languages, word ambiguity, and difficult rules of grammar. (Martinez, 2010, S. 353)

Durch den Fortschritt im Bereich des Maschinellen Lernens und der Künstlichen Intelligenz, sowie durch die Omnipräsenz von Smartphones und web-basierten Programmen, ist der Einsatz und die Implementierung von Dialogsystemen auf Basis von NLP und Spracherkennung selbstverständlich geworden. (vgl. Portela & Granell-Canut, 2017, S. 1) Dies liegt auch an der Erwartungshaltung der Nutzer mit solchen Systemen möglichst barrierefrei und natürlich zu interagieren: „Just as people use language for human communication, people want to use their language to communicate with computers.“ (Ciechanowski, 2018, S. 540)

Ein weit verbreiteter Ansatz von NLP im Bereich der Chatbots ist die von Wallace (2009) entwickelte Artificial Intelligence Mark-up Language, kurz AIML. Dabei handelt es sich um ein XML-basiertes Format für die Entwicklung und Konfiguration von natürlich sprachlichen Dialogsystemen. AIML verwendet sog. *templates* um Antworten so natürlich wie möglich auszugeben (das damit glaubwürdig menschenähnliche Chatbots entstehen können, konnte Wallace mit seinem berühmten Bot A.L.I.C.E. mehrfach beweisen) Systembedingt bringt dies allerdings bei anspruchsvolleren Konversationen auch gewisse Einschränkungen mit sich, wie etwa grammatikalische Fehler und die beschränkte Menge an möglichen Antworten. (vgl. Jenkins, Churchill, Cox, & Smith, 2007, S. 77; Portela & Granell-Canut, 2017, S. 1; Wallace, 2009, S. 181f)

3.4 Artificial Intelligence / Künstliche Intelligenz

Im Duden wird Intelligenz als die Fähigkeit (des Menschen) beschrieben, „abstrakt u. vernünftig zu denken u. daraus zweckvolles Handeln abzuleiten“. (Dudenredaktion, 2013, S. 924) Künstliche Intelligenz, kurz KI, englisch Artificial Intelligence (AI), soll hingegen bestimmte Aspekte menschlicher Verhaltensweisen mittels künstlich geschaffener Systeme (i.d.R. in Form von Programmen und Maschinen) nachbilden. Dazu zählen Fähigkeiten, wie etwa aus Erfahrung zu lernen, Regeln, Muster und Motive zu erkennen, Ideen zu entwickeln und Probleme zu lösen. Ziel der KI ist es dabei möglichst menschlich agieren zu können. (vgl. Gentsch, 2018b, S. 17) In anderen Worten: „Artificial intelligence is that activity devoted to making machines intelligent, and intelligence is that quality that enables an entity to function appropriately and with foresight in its environment.“ (Nilsson,

2009, S. 13) Die KI-Forschung ist mit ihrer über 60-jährigen Geschichte⁶ mittlerweile ein ausgesprochen vielfältiges Gebiet. Auch wenn es noch keine Systeme gibt, die in ihrer Gesamtheit annähernd mit dem menschlichen Intellekt oder seine Fähigkeiten gleichzusetzen sind, gibt es enorme Fortschritte auf dem Gebiet. Einige Technologien, die auf KI basieren, verfügen über Leistungseigenschaften in spezifischen Bereichen, die bereits auf ihrem Gebiet den menschlichen weit überlegen sind. So teilt Dengel (2011) die erfolgreichen Anwendungen von KI in zwei Klassen ein: jene, die durch starkes Medienecho eine hohe Bekanntheit erlangen; hier nennt er exemplarisch autonome Autos, die in realer Umgebung selbstständig von A nach B fahren; und jene, mit denen wir sehr vertraut sind, weil sie heutzutage schon alltäglich und allgegenwärtig geworden sind und daher nicht mehr mit dem Attribut Intelligent besetzt sind: z. B. die Navigationssysteme in unseren Autos, welche dynamisch kürzeste Routen berechnen, oder Einpark- und Bremsassistentensysteme. (vgl. Dengel, 2011, S. 317f)

Neueste dialogbasierte KI-Systeme, wie etwa *Watson* von IBM zeigen, dass bereits komplexe Frage-Antwort Szenarien nicht nur erfolgreich funktionieren, sondern sogar im Stande sind die menschliche Leistung zu übertreffen. So gewann *Watson* in der amerikanischen Quizsendung Jeopardy, gegen die zwei amtierenden menschlichen Weltmeister, in diesem Format. (vgl. ebd., S. 318) Der KI Forscher und Entwickler von LSTM⁷ Jürgen Schmidhuber prophezeit 2017 im Rahmen des Global Machine Intelligence Summit (GMIS) „true artificial intelligence will change everything“, denn Menschen werden bereits in wenigen Jahren KI-Systeme schaffen, die mit der Intelligenz von Primaten vergleichbar sind (Synced, 2017) und konstatiert: „AI is not another industrial revolution. This is a new step on the path of the universe. The last time we had a step of that significance was 3.5 billion years ago with the invention of life.“ (Jürgen Schmidhuber, 2017 zitiert nach Gentsch, 2018b, S. 1)

⁶ Die Dartmouth Conference bzw. das Dartmouth Summer Project, im Jahr 1956, gilt als Geburtsstunde der KI, da in dem Zuge der Begriff „Künstliche Intelligenz“ erstmals genannt und Ansätze dazu, in einem Fachkreis rundum den Informatiker John McCarthy und den Mathematiker Marvin Minsky, diskutiert wurden. (vgl. Nilsson, 2009, S. 77f)

⁷ LSTM, für *Long-Short-Term Memory*, ist eine von Jürgen Schmidhuber und Sepp Hochreiter entwickelte KI basierte Deep Learning Technologie, welche ähnlich neuronalen Netzwerken im menschlichen Gehirn, einfach gesagt, ältere Informationen speichert, um später neue Informationen in Kontext zu setzen, besser einzuordnen und zu verstehen. Heute wird LSTM in zahlreichen Programmen und Systemen verwendet, darunter Apples iPhone mit *Siri*, Amazons *Alexa*, Googles Android Assistent *Allo*, um die Bekanntesten zu nennen. (Synced, 2017)

4 GRUNDLAGEN UND FORSCHUNGSSTAND

Der Forschungsgegenstand – grob gefasst Mensch-Chatbot-Kommunikation – beschreibt im weitesten Sinne ein interdisziplinäres, interfakultäres, somit heterogenes Forschungsfeld und ist einer Reihe von Forschungsbereichen zuzuordnen, darunter vor allem Kommunikationspsychologie, Kommunikationssoziologie, Computer-vermittelte-Kommunikation (CvK), Informatik, Computerlinguistik, Human-Computer-Interaction (HCI), Human-Computer-Communication (HCC) und Künstliche Intelligenz Forschung. Da die Forschungsperspektive dieser Arbeit eine kommunikationswissenschaftliche ist, werden vertiefende Aspekte der einzelnen Fachbereiche (wie z. B. Informatik, Computerlinguistik) bewusst nicht angeschnitten, da dies zum einen den Rahmen dieser Magisterarbeit sprengen, zum anderen auch keine nennenswerten Beiträge im Sinne des Forschungsinteresses liefern würde und so auch der Fokus verloren ginge.

Der Großteil der Forschung im Bereich der Chatbot-Kommunikation beschränkt sich, wie etwa Shah, Warwick, Vallverdú, und Wu (2016), auf die *Funktionalität und Effizienz der Systeme*, den *Einsatz natürlicher Sprache* und den *Verständigungsprozess* an sich. Wobei hier subsummiert werden kann, dass aufgrund der technischen, sprachlichen und funktionalen Einschränkungen, aber auch überzogener *Erwartungshaltungen* seitens der Nutzer oftmals keine zufriedenstellende Interaktion respektive Nutzererfahrung zustande kommt. (Luger & Sellen, 2016) Hinzu kommen Arbeiten zur *historischen Entwicklung* von Chatbots und den *Herausforderungen*, die sich dadurch für die Forschung im Bereich der HCI ergeben (Dale, 2016; Følstad & Brandtzæg, 2017), sowie einige Studien, welche Chatbots im *Vergleich zu anderen Kommunikationskanälen* in puncto Nutzungs-Frequenz und Dauer analysieren. (Medhi Thies, Menon, Magapu, Subramony, & O'Neill, 2017)

Weitaus seltener finden sich Studien, die *Mensch-Mensch und Mensch-Chatbot Kommunikation* vergleichend untersuchen, wobei hier der Fokus primär auf *inhaltlichen, strukturellen und qualitativen Unterschieden* der Dialoge liegt. (Hill et al., 2015) Eine Reihe an Studien zeigt, dass ähnlich wie in Mensch-Mensch Kommunikation, auch im Bereich der Mensch-Chatbot Kommunikation ein Bedürfnis nach *sozialer Interaktion* besteht. (Jenkins et al., 2007; Medhi Thies et al., 2017; Yi Mou & Xu, 2017) Dabei werden vor allem auch *Persönlichkeitsfaktoren, psychosoziale Kommunikationsstrategien*, oder *Stereotype* und deren Auswirkung auf die positive Nutzererfahrung, das Engagement und die Interaktion evaluiert. (Dybala, Ptaszynski, Rzepka, & Araki, 2009; Klüwer, 2011) Das der Stellenwert sozialer

Interaktion der zwischenmenschlichen CvK jedoch nicht gleichzusetzen ist zeigen u.a. Shechtman und Horowitz (2003). In bestimmten Anwendungsbereichen, die gesellschaftliche stigmatisiert bzw. sensibel sind (so wie Sex, Drogen, Behinderungen) erwiesen sich Chatbots hingegen als bevorzugter Kommunikationspartner. (Crutzen, Peters, Portugal, Fisser, & Grolleman, 2011; Lucas, Gratch, King, & Morency, 2014; Lucas et al., 2017)

Prinzipiell lassen sich diese Forschungsperspektiven in zwei Sphären einteilen – in die Arbeiten, die sich mit dem *Erleben* des Nutzers auseinandersetzen und die Arbeiten, die sich mit dem *Verhalten* des Chatbot auseinandersetzen. (vgl. Krämer, 2008, S. 64) In den folgenden Kapiteln wird vertiefend auf relevante Studien und einzelne Forschungsaspekte aus beiden Sphären eingegangen, die sich insbesondere mit der Chatbot Persönlichkeit (Kapitel 4.4), der Mensch-Chatbot Beziehung (Kapitel 4.5) und den Erwartungshaltungen der Benutzer (Kapitel 4.6) auseinandersetzen. Um diese Forschungserkenntnisse richtig einordnen und im Hinblick auf das „*Big Picture*“ verstehen zu können, wird einleitend auf die Grundlagen der Chatbot-Kommunikation eingegangen. Angefangen mit der Entstehung und historischen Entwicklung von Chatbots (Kap. 4.1), über die unterschiedlichen Typen von Chatbots (Kap. 3.2), bis hin zu den wichtigsten Nutzungsmotiven und Anwendungsbereichen (Kap. 4.3). Wer sich anstelle der vertiefenden Auseinandersetzung, einen knappen Überblick über die relevanten Erkenntnisse aus dem Forschungsstand erwartet, wird gut beraten sein, einen Blick in Kapitel 4.8.1 zu werfen, wo in wenigen Aussagen die wichtigsten und forschungsrelevanten Grundannahmen aus den vorhergehenden Kapiteln zusammengefasst sind.

4.1 Evolution der Chatbots

In diesem Kapitel soll ein kurzer historischer Abriss einen groben Überblick über die Entwicklung des *Phänomen Chatbot* schaffen und dies anhand von wenigen Beispielen, die exemplarisch für die unterschiedlichen Entwicklungsphasen stehen illustrieren. Im übertragenen Sinne hat sich, in den letzten 60-70 Jahren, aus einem kleinen Kreis an einsilbigen Einsiedlern, mittlerweile eine enorme Population aus eloquenten, kompetenten Chatbots entwickelt. Diese Population lernt quasi mit jedem Tweet, jedem Like oder Dislike, jeder neuen Bestellung dazu, unterstützt uns in vielerlei Hinsicht, mischt sich aber auch aktiv in den öffentlichen Diskurs ein.

4.1.1 Hello world! Von Turing zu ELIZA und PERRY

Der amerikanische Informatiker, Alan Turing, formulierte Anfang der 1950er Jahre die Idee zu einem Imitationsspiel, in dem ein Juror über Bildschirm und Tastatur

mit zwei Gesprächspartnern kommuniziert. Durch Fragen sollte der Juror herausfinden, welcher der beiden Gesprächspartner Mensch und welcher Maschine sei. Die Maschine musste versuchen ihre wahre Identität zu verschleiern. Schaffte sie dies erfolgreich, gewann sie das Spiel. Jahre später entstand daraus der Turing Test⁸. (vgl. Furbach, 2012, S. 208f; Gonzalez et al., 2013, S. 368)

Von Turings Gedankenexperiment inspiriert, wurde in den 1960er Jahren am Massachusetts Institute of Technology (kurz MIT) von Joseph Weizenbaum das erste Programm entwickelt, welches tatsächlich eine natürliche Interaktion mittels NLP zwischen Mensch und Computer simulierte - ein Chatbot namens ELIZA⁹. (vgl. u.a. Deryugina, 2010; Weizenbaum, 1966) Dieser Chatbot simulierte einen patientenzentrierten Psychotherapeuten, der Nutzereingaben umformulierte und als Fragen an den Nutzer zurücksandte. Die Nutzer hatten damals den Eindruck, dass ELIZA ihre Probleme verstehe und sogar, dabei helfe, diese konstruktiv zu lösen (vgl. Dale, 2016, S. 814; Luger & Sellen, 2016, S. 5286). Mehr als zehn Jahre später (1972) entwickelte der Psychiater Kenneth Colby das Pendant zum therapeutischen Chatbot ELIZA, einen Chatbot namens PERRY, der einen paranoiden, schizophrenen Patienten simulierte. PERRY war verglichen mit ELIZA ein fortgeschrittenes Dialogsystem – anstatt bloß Nutzereingaben template-basiert umzuformulieren, folgte er einer groben Gesprächslinie, welche auf Konzepten von schizophrenen Menschen fußte, konnte direkt auf Inputs eingehen und sich entsprechend einem psychologischen Modell emotional äußern. So reagierte er etwa bei hohem Wut-Level mit Feindseligkeit. Die beiden Chatbots kommunizierten sogar wiederholt miteinander.¹⁰ (vgl. Deryugina, 2010, S. 144; Shum, He, & Li, 2018, S. 12)

⁸ Der Turing Test geht auf Alan Turing (1950) zurück. In dem Testverfahren wird die Intelligenz von Maschinen getestet und inwiefern die Maschine in einer Konversation mit sog. Judges wiederholt glaubwürdig menschliches Verhalten simulieren kann. Was es bedeutet den Turing Test zu bestehen, wird bis heute kontroversiell diskutiert – nicht zuletzt haben Alter, Intellekt und Erwartungshaltungen der Judges einen hohen Einfluss auf deren Bewertung und Wahrnehmung von Intelligenz. (vgl. Jadhav, 2018, S. 448; Wallace, 2009, S. 182)

⁹ Im Internet finden sich zahlreiche ELIZA-Ableger. Die Version von Norbert Landsteiner (2005) sei hier exemplarisch angeführt: <https://www.masswerk.at/elizabot/eliza.html> Eine Simulation des von Weizenbaum (1966) publizierten original Dialoges findet sich unter: https://www.masswerk.at/elizabot/eliza_test.html

¹⁰ Eine Dialog-Sitzung von ELIZA und PERRY vom 18. September 1972 kann hier abgerufen werden: <https://tools.ietf.org/html/rfc439>

Angetrieben von dem Wunsch, einen „menschlichen“ Chatbot zu schaffen, arbeitet die AI Forschung seither daran, Chatbot-Systeme zu entwickeln, die menschliches Verhalten so glaubwürdig simulieren können, dass sie den Turing Test bestehen können. (vgl. Ferrara, 2016, S. 96)

4.1.2 Who the f*ck is A.L.I.C.E., Mr. Watson!?

Die Forschung im Bereich der künstlichen Intelligenz erreichte in den frühen 1980er Jahren ihren ersten Höhepunkt. Nur wenige Jahre später setzte, aufgrund überzogener Erwartungen an die Fortschritte, im Bereich des Lernens und des Sprachverstehens komplexer, menschlicher Prozesse, sowie übertriebener Investitionen, Ernüchterung ein. Erst um 1990 waren Chatbots wieder ein Thema. (vgl. Braun, 2003, S. 27)

Mitte der 1990er Jahre wurde der sog. *Alicebot*¹¹ – neben ELIZA einer der bekanntesten Chatbots – erstmals einer breiten Öffentlichkeit vorgestellt und seither konsequent weiterentwickelt. Meist, in Anlehnung an einen Frauennamen, als A.L.I.C.E. bezeichnet (ein Akronym für *artificial linguistic internet computer entity*), wurde mit ihm eine neue Generation von Chatbots eingeläutet. Das von Richard Wallace entwickelte intelligente Dialogsystem ist ein Chatbot, der künstliche Intelligenz mit natürlicher Sprache kombiniert, um in einem Stimulus-Response Setting mit dem User zu kommunizieren. A.L.I.C.E. nutzte dabei als erster Chatbot AIML zur Sprachverarbeitung und gab Entwicklern damit die Möglichkeit den Chatbot kuratiert und konsequent weiterzuentwickeln und zu individualisieren. Der sog. *botmaster* spielt bei diesem Lernprozess eine entscheidende Rolle: auf Basis laufender Konversationen werden Dialogmuster mittels Algorithmus erkannt, vom *botmaster* daraus neue Wissensinhalte gezogen und kategorisiert, um danach Antworten spezifischer und präziser auszugeben und vom User z. B. menschlicher wahrgenommen zu werden. Jede Wissenskategorie kombiniert stimulus und response Elemente, von Wallace (2009) auch als *pattern* und *template* bezeichnet. Im Jahr 2009 hatte A.L.I.C.E. bereits knapp 41.000 Wissenskategorien (im Vergleich dazu hatte ELIZA ursprünglich 200 Wissenskategorien). Nachdem A.L.I.C.E. dreimal (2000, 2001, 2004) den Loebner Preis¹² gewinnen konnte, wurde sie

¹¹ A.L.I.C.E.: <https://www.pandorabots.com/pandora/talk?botid=b8d616e35e36e881>

¹² Der Loebner Preis ist ein Wettbewerb für Künstliche Intelligenz in dialogbasierten Systemen und wird als abgewandelte Form des Turing Tests seit 1991 jährlich veranstaltet. Es geht darum den Chatbot als Sieger zu küren, der konsistent die menschenähnlichste Wirkung erzielt, indem die Zeitdauer und Anzahl der Redewechsel verglichen wird, in der sich das System glaubwürdig als

schließlich als „*most human computer*“ deklariert. (vgl. Shum et al., 2018, S. 12; Wallace, 2009, S. 181f) Weitere Chatbots, die die Loebner Jury erfolgreich „täuschen“ konnten, waren u. a. Fred Roberts mit seinem Dialogsystem *Elbot*¹³ (2008), Rollo Carpenter's *Cleverbot*¹⁴ und Steve Worswick mit seinem Chatbot *Mitsuku*¹⁵ (2013, 2016, 2017, 2018), welcher sogar viermal den Titel „mensenähnlichster Bot“ holte. (vgl. Lotze, 2016, S. 28) Alle vier Chatbots sind im Übrigen jederzeit online abrufbar und bereit für einen Chat.

Am Beispiel des, für die KI Forschung relevanten, Turing Tests und Loebner Wettbewerbes zeigt sich: „Als Qualitätsmessgrad [sic!] für einen Chatbot wurde in erster Linie dessen ‚Glaubwürdigkeit‘ als Ziel gesetzt – und zwar die Glaubwürdigkeit, dass der digitale Gesprächspartner ebenso ein Mensch sein könnte.“ (Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 391) Dieses Paradigma ist zwar heute noch gültig, allerdings entstanden mit dem Aufkommen von *task-completion dialog systems* neue Bewertungskategorien. Während zu Beginn der Zweck der Chatbots lediglich auf Konversation ausgerichtet war – Shum et al. (2018) nennen diese Chatbots *chitchat bots* – kamen in den 1990er Jahren erste Chatbots auf, die definierte Aufgaben lösen sollten. Heute machen diese *task oriented chatbots* die Mehrheit der Chatbot-Population aus. (vgl. Shum et al., 2018, S. 12f)

Ein weniger erfolgreiches Beispiel eines Chatbots führt Dale (2016) an. Es verdient hier Erwähnung, weil es ein Chatbot ist, mit dem wohl jeder Windows-User seine eigenen Erfahrungen gemacht hat. *Clippy the Office Assistant*, der von 1997 bis 2003 Teil des Office Pakets von Microsoft war. Auch wenn bei der „lästigen Büroklammer“ kein NLP zur Anwendung kam, gilt laut Dale (2016): „the basic UI [User Interface] paradigm is remarkably similar to that used in some of today's chatbot toolkits, with system responses often taking the form of stylized menus of options for the user to select from“ (ebd., S. 814)

Demgegenüber verdeutlicht das 2004 von IBM entwickelte dialogbasierten Computerprogramm *Watson* – benannt nach dem IBM-Gründer T. J. Watson –, dass heute, wie eingangs am Beispiel des GEICO Kundendialog geschildert, komplexe Frage-Antwort-Szenarien mithilfe von Künstlicher Intelligenz, ähnlich einem

Mensch ausgeben kann. Sein Beitrag zur Entwicklung von Künstlicher Intelligenz ist allgemein umstritten. (vgl. Jadhav, 2018, S. 448; Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 391)

¹³ Elbot: <https://www.elbot.com>

¹⁴ Cleverbot: <https://www.cleverbot.com>

¹⁵ Mitsuku: <https://www.pandorabots.com/mitsuku>

Menschen, gelöst werden können. (vgl. Dengel, 2011, S. 318; Jadhav, 2018, S. 415) *Watson* gewann 2011 den Loebner-Preis, konnte jedoch davon unabhängig, im selben Jahr mit seinen *Jeopardy*-Siegen gegen die amtierenden menschlichen *Jeopardy*-Weltmeister, weltweite Aufmerksamkeit erlangen und einem breiten Publikum bekannt werden. Die Entwickler von IBM „fütterten“ das System dafür mit unterschiedlichen Quellen, darunter die Bibel, Gedichte und Bücher, genauso wie Ausgaben der New York Times und Wikipedia Artikel. (ebd.) Technisch gesehen, handelt es sich bei *Watson* zwar um keinen klassischen Chatbot, sondern um eine Künstliche Intelligenz die dialogbasiert mit dem Nutzer interagiert, dennoch führen auch die aktuellen Entwicklungen von Chatbots in diese Richtung. (Jadhav, 2018, S. 451)

Im Mai 2014 launcht Microsoft mit seinem Chatbot *XiaoIce*, einen vor allem am asiatischen Markt sehr erfolgreichen Chatbot, der die soziale Interaktion mit dem User in den Fokus stellt. *XiaoIce* steht damit stellvertretend für eine Reihe von Chatbots, die das Fundament für eine „freundschaftliche Beziehung“ mit dem User legen und auf eine langfristige Unterhaltung abzielen. „It [*XiaoIce*] understands users' emotional needs and engages in interpersonal communications like a friend, cheering users up, encouraging them, and holding their attention throughout the conversation.“ (Shum et al., 2018, S. 4) Microsoft selbst beschreibt den Bot als „a sophisticated conversationalist with a distinct personality. [...] Using sentiment analysis, she can adapt her phrasing and responses based on positive or negative cues from her human counterparts.“ (Microsoft, 2014, zitiert nach My Windows Hub, 2014) Die User nutzten *XiaoIce* in Situationen emotionaler Enttäuschung und Unsicherheit. Das Nutzerfeedback bestätigt dabei positive Effekte: neben emotionaler Unterstützung, fühlen die User, dank des Chatbots, eine Art sozialer Zugehörigkeit und sehen generell positiver in die Zukunft. (vgl. Medhi Thies et al., 2017, S. 442; Shum et al., 2018, S. 4f)

Wenngleich Komplexität, Responsivität, Funktionsumfang und Anwendungsspektrum dieser Programme, mit der rasanten Entwicklung künstlicher Intelligenz, drastisch zugenommen hat, ist das grundlegende Prinzip des Chatbots bis heute gleich geblieben: „a chatbot is an artificially intelligent chat agent that simulates human-like conversation, for example, by allowing users to type questions [...] and, in return, generating meaningful answers to those questions. The chatbot parses the content of the user input [...] and links this to a message database with possible responses.“ (Crutzen et al., 2011, S. 514)

4.1.3 Exkurs: Let's talk! Digital Voice Assistents

Mit dem Launch von Apples Sprachassistent *Siri* im Jahr 2011, wurde parallel zu der Entwicklung von textbasierten Chatbots das Zeitalter der Digital Voice Assistents bzw. digitalen Sprachassistenten eingeläutet, welche mit den Chatbots zwar verwandt, jedoch ob der anderen Verständigungsform (über gesprochene Sprache) und der damit verbundenen automatischen Spracherkennung nicht gleichzusetzen sind. Beide sind jedoch der HCI und der AI Forschung zuzuordnen. In den Jahren darauf folgten Google, 2012 mit *Google Now*, sowie 2015 Microsoft's *Cortana* und Amazon's *Alexa*. Digital Assistents beeinflussen und verändern seither die Art und Weise, wie wir nach Informationen suchen. Und die Interaktion mit ihnen wird zum Teil unserer alltäglichen Konversationsroutine. (vgl. Luger & Sellen, 2016; Medhi Thies et al., 2017, S. 5287) Dabei greifen diese Systeme auf Informationen unterschiedlichster Quellen (etwa Bewegungs- & Vitalsensoren, Multimedia-datenbanken, Kalender, E-Mails, etc.) und Formate zu und verarbeiten diese unmittelbar. Damit kann, für den User, ein breites Spektrum an Aufgaben gelöst werden und in letzter Instanz immer noch per Websuche nach Lösungsansätzen gesucht werden. (vgl. Shum et al., 2018, S. 13) „These assistants can send users updates on the weather, help them know about the traffic situation on the way to work or home, book a weekend getaway, even order a pizza. All the user has to do is ask.“ (Medhi Thies et al., 2017, S. 441)

4.1.4 Implementierung in Instant Messenger Diensten

Textbasierte Dialogsysteme, im Sinne von Chatbots, haben zwar bereits eine lange Entwicklung und viele erfolgreiche Pilotprojekte hinter sich, dennoch sind sie nicht im Mainstream angekommen. Das Jahr 2016 läutet dabei eine Trendwende ein, bzw. stellt es einen Meilenstein in der Evolution der Chatbots dar. Dale (2016) geht so weit und nennt 2016 „das Jahr des Chatbots“. (vgl. ebd., S. 811)

Im Frühjahr 2016 präsentierte Microsoft seine Zukunftsvision von Dialog orientierten Plattformen, in denen künstliche Intelligenz und NLP neue Interaktionsformen ermöglichen. Um dies voranzutreiben, stellte das Unternehmen eine Plattform für Bot-Entwickler vor und launchte die ersten Chatbots in Skype, sowie den Twitterbot Tay Bei der alljährlich stattfindenden Entwickler-Konferenz von Facebook im April 2016, verkündet dann CEO Mark Zuckerberg, dass die Implementierung von

Chatbots im Facebook Messenger über eine API¹⁶ für Entwickler ab sofort möglich ist und prognostizierte gleichzeitig, dass Chatbots den „App Overload“ lösen werden (vgl. Dale, 2016, S. 812; Følstad & Brandtzæg, 2017, S. 40f; Kühl, 2016)

Seither explodiert das Angebot an Chatbots und Entwickler testen unterschiedliche Anwendungsszenarios. Im Facebook Messenger stieg die Anzahl der implementierten Chatbots in den letzten 4 Jahren exponentiell an: waren es im Juni 2016, bereits zwei Monate nachdem Marc Zuckerberg die Einbindung in Facebook Messenger verkündete, noch 11.000 verfügbare Chatbots, wurden ein knappes Jahr später, im April 2017, schon 100.000 Chatbots verzeichnet. (siehe hierzu auch Weber, 2019, S. 69f) Das Wachstum setzte sich die darauffolgenden Jahre rasant fort, wonach im April 2019 etwa 300.000 verfügbare Chatbots implementiert sind. (Statista, 2019)

Die Anwendungen der verfügbaren Chatbots reichen mittlerweile von funktional orientierten, bis zu sozial ausgerichteten Systemen. Darunter virtuelle Shopping-Assistenten oder News-Bots, Service-Guides für Fluglinien und Fahrdienste, unzählige Informationsdienste mit sehr eingeschränktem Funktionsumfang, wie etwa Smoky, welcher den Nutzer über die Luftqualität seiner Stadt informiert, wie auch Chatbots, die therapeutische Aufgaben übernehmen oder die medizinische Compliance fördern sollen. Auch soziale Chatbot-Systeme, wie Replika oder Cleverbot, deren Zweck die Konversation, das Aufbauen einer z. T. längerfristigen Beziehung zum User, bzw. die Erweiterung der eigenen künstlichen Intelligenz und kommunikativen Fähigkeiten ist, entstehen. (vgl. Følstad & Brandtzæg, 2017, S. 39ff; Hill et al., 2015, S. 245; Medhi Thies et al., 2017, S. 443)

4.1.5 Status Quo: Zwischen Hype und Hoffnung

Wie in diesem Kapitel dargelegt, haben Chatbots eine knapp 70 jährige Evolution hinter sich, wobei die Entwicklung immer wieder von Phasen des Hypes und der Enttäuschung geprägt war. Aktuell befinden wir uns in einer Phase des Hypes, wie Spierling und Luderschmidt (2018) konstatieren. Der aktuelle Hype der letzten Jahre wurde ausgelöst durch die technischen Errungenschaften um maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz. Unser Kommunikationsverhalten ist parallel dazu im stetigen Wandel begriffen, beeinflusst durch neu aufkommende Dialogsysteme und technische Kanäle. Die aktuelle Popularität textbasierter Messaging-Systeme

¹⁶ Unter einer API wird eine Programmierschnittstelle verstanden, die es ermöglicht, dass ein externer Programmcode - wie in dem Fall der Chatbot - in eine bestehende Software, hier der Facebook Messenger, integriert werden kann. (vgl. Gentsch, 2018b, S. 88)

trifft auf andere Bereiche, wie das IoT¹⁷ oder BigData und multipliziert das Zukunftspotential für Chatbots. (Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 405)

We are entirely comfortable communicating via short typed interactions, and quite unfazed by carrying on several asynchronous conversations at the same time. [...] It's just another facet of today's always-connected multi-tasking world, where we participate in multiple conversations in parallel, each one at a pace of our choosing. Very soon we'll be in a world where some of those conversational partners we'll know to be humans, some we'll know to be bots, and probably some we won't know either way, and may not even care. (Dale, 2016, S. 815)

4.2 Chatbot-Typen (status quo)

Das Phänomen der Chatbots ist zwar kein junges Phänomen, wie auch im letzten Kapitel dargelegt wurde, dennoch ist es in einem rasanten Wandel und einer stetigen Entwicklung begriffen. Diese wird stark durch technologische Errungenschaften, wechselndes Kommunikationsverhalten und Etablierung von neuen Medien und Anwendungsbereichen beeinflusst. Doch wie lassen sich die virtuellen Helfer typisieren? Welche Kategorien von Bots gibt es? Beim Literaturstudium bemerkt man schnell, dass bestimmte Klassifizierungen nach wenigen Jahren obsolet erscheinen, bzw. nicht ohne Limitationen gültig sind. Es kursieren daher eine Vielzahl an Klassifizierungen, wobei hier nur eine Auswahl, stellvertretend für die unterschiedlichen Systematisierungsebenen, die in der Literatur Erwähnung finden, vorgestellt wird.

Prinzipiell kann eine Einteilung auf funktionaler Ebene (anwendungsorientiert), technologischer Ebene (systemorientiert), Kommunikationsebene (interaktionsorientiert) erfolgen. Während auf die unterschiedlichen Anwendungsbereiche im nächsten Kapitel eingegangen wird, sollen hier grundlegendere System- und Interaktionstypologien beleuchtet werden.

4.2.1 Goal-driven vs. non-goal-driven dialog systems

Allgemein etabliert ist die Einteilung von Dialogsystemen nach ihrem grundlegenden Zweck. Man unterscheidet hier *goal-driven dialog systems*, auch *goal-oriented chatbots* und *non-goal-driven dialogue systems*, auch *purpose-oriented chatbots*.

¹⁷ Internet of Things (IoT): „The concept whereby digitalized devices, both physical and virtual, are connected to the Internet and each other, without requiring the mediation of humans.“(Hassan, Khan, & Madani, 2017, S. 392)

Goal-driven systems

Zielorientierte Chatbots sind darauf ausgelegt bestimmte, vordefinierte Aufgaben, für den Nutzer zu erfüllen bzw. (bedürfnisorientiert) spezifische Ziele zu verfolgen. Das kann von der Buchung eines Flugtickets, über das Abrufen von Informationen, wie etwa der Wettervorhersage, bis zum Verlängern eines Parkscheins oder dem organisieren von Kalendereinträgen, reichen. Die Aufgaben sind vielfältig, jedoch in ihrem jeweiligen Gebiet ist die Benutzerinteraktion auf einen bestimmten Rahmen, in dem diese Aufgaben erfüllt werden, beschränkt. Ein Großteil aktiver Chatbots gehört dieser Kategorie an – ein Grund dafür ist mitunter die gute Kommerzialisierbarkeit solcher Systeme. (vgl. Serban, Lowe, Henderson, Charlin, & Pineau, 2015, S. 4f)

Non-goal-driven systems

Die zweite Gruppe sind Dialogsysteme, die kein bestimmtes Ziel verfolgen, sondern ausschließlich auf Konversation ausgelegt sind. So wie ELIZA und PERRY erfüllen sie keine spezifischen Aufgaben-Sets, sondern führen eine durch den User determinierte Unterhaltung. Die Nachahmung einer menschenähnlichen Entität und ein offener, generalistischer Entwicklungsansatz sind zentral, wobei die „Intelligenz“ und damit verbunden die Artikulations- und Interaktionsfähigkeit bestehender Systeme stark variieren kann. Das Potential dieser Kategorie liegt (zurzeit!) weniger in der Kommerzialisierung, sondern eher im Erfüllen einer sozialen Rolle aus Sicht des Users. (vgl. Serban et al., 2015, S. 4f)

4.2.2 Einteilung nach Interaktionsniveau

Eine Differenzierung nach Interaktionsniveau, aus der Perspektive der Benutzererfahrung, engl. User Experience (kurz: UX), schlüsselt Phillips (2018) im Chatbots Magazine auf. Wobei man hier subsumieren kann, dass mit der Qualität der User Experience auch der technologische Anspruch steigt.

Menü/Button-basierte Chatbots

Die wohl häufigste Form von Chatbots stellen einfache Dialogsysteme dar, in denen auf Basis eines definierten hierarchischen Entscheidungsbaumes, dem User Schaltflächen als Antwortoptionen angezeigt werden. Um zur gesuchten Antwort zu gelangen, muss der User zwischen den verfügbaren Schaltflächen auswählen, bis das System einen passenden Output generiert. Im Vergleich zu komplexeren Systemen, benötigt der User bei Menü/Button-basierten Chatbots vergleichsweise

lange bis er zu einer Antwort gelangt, und ist obendrein in seiner Artikulation stark eingeschränkt. (vgl. Phillips, 2018, S. Absatz 3ff)

Chatbots basierend auf Schlagwort Erkennung

Diese Chatbots arbeiten auf Basis sog. Keyword Recognition, wodurch sie in frei geschriebenen User-Eingaben Schlagworte erkennen und mittels AI entsprechende Antworten generieren. Wenn der User zum Beispiel eingibt: „Wie kann ich mir ein Parkticket am Automaten kaufen?“, könnte der Bot die Schlagwörter „Parkticket“, „Automat“, „kaufen“ erkennen, um daraus eine passende Antwort zu erstellen. Immer öfter sieht man Mischformen dieser ersten beiden Typen. (vgl. Phillips, 2018, S. Absatz 3ff)

Kontext-basierte Chatbots

Der technologisch komplexeste und fortgeschrittenste Typ sind Kontext-basierte Bots, die sich mittels Künstlicher Intelligenz und Machine Learning, an Konversationen erinnern können und sich in einem laufenden Prozess des Lernens autonom weiterentwickeln. Anstatt dem User wiederholt dieselben Fragen zu stellen (ein Nachteil der anderen beiden Typen), lernt der Chatbot mit jeder Eingabe bzw. mit jeder User-Reaktion den User und seine Vorlieben besser kennen und optimiert zudem die eigene System Performance. (vgl. Phillips, 2018, S. Absatz 3ff)

4.2.3 Regelbasierte Bots vs. Machine-Learning-Bots

Eine grundlegende Einteilung in zwei Klassen von Dialogsystemen führen außerdem Spierling und Luderschmidt (2018) an. Die Autoren unterscheiden nach der Art wie der Output vom System erstellt wird. Sie unterscheiden zwischen Chatbots, die selbstständig Output generieren können und in einem laufenden Lernprozess intelligenter werden (Machine-Learning-Bots) und Chatbots, die auf Basis einer bestehenden Datenbank und definierten Regeln, in Referenz zum User-Input, vorgefertigte Antwortvorlagen als Output zusammensetzen (Regelbasierte Bots).

Regelbasierte Bots

Unter regelbasierten Bots werden Dialogsysteme verstanden, welche auf eine definierte und vom Entwickler geschriebene „Wissensbasis“ oder *knowledge base* zugreifen, die sich aus einzelnen Regeln zusammensetzt. Ausgehend von den möglichen getippten User-Eingaben und der anschließenden Zuordnung zu einer definierten Input-Kategorie beschreibt jede Regel wie das System dazu einen passenden Output auswählt und entweder als vorgefertigten Satz oder als Template

aus mehreren zusammengesetzten Satzteilen ausgibt. Bekannte Beispiele für regelbasierte Bots sind etwa ELIZA und A.L.I.C.E.. Eine möglichst große Wissensbasis, aus realistisch antizipierten Wortmustern der Nutzer, erlaubt es dem Chatbot viele nutzerrelevante Themen zu erkennen, um so mit entsprechendem Output zu reagieren. Der Entwickler oder auch *Botmaster* kann hier vor allem durch kreatives Verfassen von Textbausteinen und wortwörtlichen Antworten eine dem Bot eigene Ausdrucksweise schaffen, um ihm (s)einen eigenständigen Charakter zu verleihen. (vgl. Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 393ff) An den Erfolgen der Loebner Preisträger gemessen, werden die glaubwürdigsten Bots immer noch auf Basis eines regelbasierten Ansatzes entwickelt. (vgl. ebd., S. 395)

Machine-Learning-Bots

Maschinelles Lernen (ML) gehört zum Bereich der KI und bildet die technologische Grundlage für Machine-Learning-Bots. Im Gegensatz zu regelbasierten Bots, wird hier quasi künstliches Wissen aus Erfahrung generiert, um damit bestimmte Aufgaben zu lösen. Basis dafür sind sehr große Datenmengen. Im Fall von Machine-Learning-Bots können das z. B. viele Dialogdaten aus Chats von menschlichen Gesprächspartnern (Twitter-Konversationen, genauso Support-Dialoge aus Kundengesprächen oder Dialoge aus Filmdrehbüchern) sein. Während einer Trainingsphase lernt der Bot mittels ML Muster in den Datensätzen zu erkennen und diese Kategorien zuzuordnen. Je präziser der Anwendungsbereich, umso einfacher und präziser fällt die Kategorisierung und die Verallgemeinerung der Anwendungsfälle aus. Nach der Trainingsphase kann, entweder durch ein „Retrieval“-Verfahren aus einer Antwort-Datenbank, die statistisch besten Antwort- oder Folgesätze ausgesucht, oder mittels eines generativen Verfahrens Antworten Wort für Wort generiert werden. Dabei haben vor allem generative Modelle (trotz Einschränkungen) das grundsätzliche Potential näher an menschliche Modelle heranzukommen. Im Gegensatz zu regelbasierten Chatbots ergibt sich der Gesprächsstil aus erlernten Satzpaar-Mustern, mit denen die Software trainiert. Das Verhalten des Chatbot wird daher primär durch die Auswahl des Datenmaterials bzw. der Trainingsdatensätze geprägt. Das dieser systembedingte und beabsichtigte „Kontrollverlust“ des Entwicklers mit den bisherigen ML-Methoden ungewünschte Folgen haben kann, zeigte der twitternde Chatbot *Tay* von Microsoft 2016 anschaulich. Anstelle seines eigentlichen Ziels, durch kontinuierliches Nachahmen der lockeren Sprache von Millennials immer besser zu werden, übernahm der Bot in kürzester Zeit rassistische und faschistische Gedanken einiger Störenfriede und gab diese im Anschluss selbstständig und unkontrolliert von sich. Der Kuration von Inhalten und das Einführen komplexer Filter im Rahmen der

Testphasen wird daher zukünftig vermehrt Aufmerksamkeit zukommen. (vgl. Gentsch, 2018b, S. 90; Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 369ff)

Dass der „selbstlernende“ Chatbot, wie man ihn idealisiert, als ein junges Kind sehen könnte, welches die Welt selbst entdeckt und durch seine Umgebung sozialisiert wird, nicht völlig autonom lernen sollte, bringt Wallace (2009) auf den Punkt: „[to] build a robot to grow like a child, able to be taught language the way we are. In our terms, the role of the botmaster would be fully automated. But even a child does not, or at least should not, go forth into the world, unprotected, to learn language ‚on the street‘, without supervision.“ (Wallace, 2009, S. 182)

4.2.4 Versuch einer eigenen Kategorisierung

Die vorhergehenden Abschnitte zeigen, dass es unterschiedliche Ansätze gibt, um Chatbots in eine spezifische Typologie einzuordnen, abhängig von der Perspektive, aus der das Phänomen eingeordnet wird. Um auch im Hintergrund des Forschungsinteresses eine sinnvolle Typologie zu haben, die das Verhältnis Mensch-Chatbot berücksichtigt, wird an dieser Stelle versucht, auf Basis der aktuell verfügbaren Systeme, eine eigene Einteilung zu schaffen. Diese Klassifizierung können ggf. nachfolgende Autoren und Autorinnen aufgreifen und schärfen. Grundlage für die Einteilung ist dabei nicht die zugrundeliegende Technologie, auch nicht der Kommunikationskanal, über den diese Systeme mit dem Menschen interagieren, sondern viel mehr eine behavioristische Perspektive, welche das grundlegende Verhalten, die Beziehung zum Menschen, sowie dessen Einschränkungen reflektiert und typisiert.

- **Aufgaben orientierter Chatbot:** Ein Chatbot, der vordefinierte, spezifische Probleme lösen bzw. Aufgaben (primär aus einem Aufgaben-Set eines Fachgebiets, single task oriented) erfüllen soll und Informationen zur Verfügung stellen kann. Er folgt einem one-size-fits-all Ansatz, reagiert somit nicht individuell auf jeden User. Dieser Typus gibt a priori nicht vor ein Mensch zu sein. Darunter fallen etwa *Poncho* der Wetterbot oder *Izzy*, der Zyklus-Begleiter.
- **Assistierender Chatbot:** Ähnlich dem Aufgaben orientierten Chatbot, löst auch diese Gruppe an Bots Aufgaben. Allerdings nicht spezifisch aus einem Bereich, sondern einem generalistischen Ansatz folgend (multiple task oriented). Er nimmt dem User gegenüber eine assistierende Rolle ein und richtet sich in seinem Verhalten stark am jeweiligen User aus. Er stellt eine virtuelle Entität dar, die nicht das Ziel verfolgt als Mensch wahrgenommen zu werden. In diese Kategorie fallen etwa *Howdy* oder *Twinsy Bot*.

- ***Konversations-orientierter Chatbot:*** Dieser Typus ist rein auf Konversation ausgelegt, ohne dabei ein spezifisches Ziel zu verfolgen. Auch hier kommt eigentlich ein one-size-fits-all Ansatz zum Einsatz. Doch aufgrund der quasi fehlenden Einschränkung definiert vor allem der User die Gesprächsthemen – somit scheint der Bot user-abhängig zu reagieren. In der „Natur“ des Systems liegt es dabei nicht zwingend (außer der Botmaster legt es so an), dass sich der Chatbot als Mensch ausgibt. Als Beispiel etwa *Cleverbot* oder *Mitsuku*.
- ***Beziehungs-orientierter Chatbot:*** Diese Gruppe von Chatbots soll mit dem User auf einer sozialen/emotionalen Ebene eine Beziehung aufbauen. Er präsentiert sich dem User primär als virtuelle Entität und reagiert dabei user-abhängig - nicht zuletzt, da sein Einsatz langfristig angelegt ist. Hier kann *Rep/ika* als Paradebeispiel genannt werden.
- ***Einfluss/Meinungs-orientierter Chatbot (Lobbying/Agenda Setting):*** Diese Kategorie wird in der Literatur meist als *social bot*¹⁸ bezeichnet. Hierunter fallen Chatbots, die ein definiertes Ziel verfolgen, nämlich gezielt Fehlinformationen zu verbreiten, systematisch Schaden anzurichten, oder auf einer Metaebene betrachtet, für bzw. gegen bestimmte Interessen Lobbying zu betreiben. Dies passiert in der Regel über sog. *fake accounts* in div. social media Kanälen, meist unter der falschen Identität eines Menschen – d. h. diese Bots sollen bewusst den Anschein erwecken ein Mensch zu sein. Das Verhalten ordnet sich dabei immer dem Ziel bzw. der Aufgabe unter, nicht den User-Interessen. Beispiele hierfür wären etwa die *TwitterBots* im amerikanischen Wahlkampf, aber auch *TinderBots*.

Auch bei dieser Einteilung, kann davon ausgegangen werden, dass es bestimmte Mischformen gibt, bzw. die Trennschärfe nicht immer gegeben ist. Des Weiteren sei an dieser Stelle angemerkt, dass diese Einteilung im Rahmen dieser Forschungsarbeit mehrfach angepasst wurde und somit anzunehmen ist, dass bei weiterführenden Recherchen auch diese Einteilung weiter hinterfragt und präzisiert werden würde.

4.3 Motive & Anwendungsbereiche

¹⁸ An dieser Stelle wird bewusst von der Bezeichnung *social bot* Abstand genommen, da 1. der Einsatz dieses Chatbot-Typs nicht zwingend auf social media Kanäle beschränkt sein muss; und es 2. zur Verwechslung mit in der Literatur häufig als *soziale Chatbots* oder *socializing bots* bezeichneten Dialogsystemen kommen kann. Letzterer Typ wird in der hier verfassten Klassifizierung als Beziehungs-orientierter Chatbot bezeichnet.

„There is a bot for that“ wurde 2017 gelauncht. Bei der gleichnamigen Website handelt es sich um die erste Suchmaschine für Chatbots. Genau zur richtigen Zeit, denn ein Überblick über die große Zahl an Bots ist seit der Implementierung in Instant-Messenger-Dienste 2016 kaum mehr möglich. Die Suchmaschine ist quasi ein Symptom der rasant gewachsenen Anwendungsvielfalt von Chatbots und listet aktuell über 4820 Bots auf 17 Plattformen (Stand Juli 2019). Per Schlagwort wie z. B. Games, Weather, Airline Tickets, etc. kann man sich eine Liste relevanter Bots anzeigen lassen. Auch ein Filter nach Kommunikationskanal, respektive Plattform, wie SMS, Messenger Dienste, E-Mail und Web ist möglich. (vgl. t3n digital pioneers, 2017; thereisabotforthat.com, 2019) Doch entspricht das große Chatbot Angebot der User-Nachfrage? Und was sind die Motive für die Nutzung von Chatbots?

4.3.1 Warum werden Chatbots genutzt?

No more need to download, install and open up an app just to order a pizza; your conversation with the pizza bot has more in common with the texting you participate in to decide where to meet your friends after work. (Dale, 2016, S. 815)

Bevor in diesem Kapitel näher auf die vielfältigen Anwendungsbereiche von Chatbots eingegangen wird, sollen einleitend die user- und anbieterseitigen Motive erläutert werden.

Motive aus der Nutzerperspektive

Einen guten Überblick liefert der *2018 State of Chatbots Report*, eine repräsentative Online-Umfrage unter erwachsenen US-Bürgern (18-64 Jahre), die in Zusammenarbeit von Drift, Audience, Salesforce und myclever¹⁹ herausgegeben wurde. Die Befragten haben frustrierende Aspekte in der Nutzererfahrung mit etablierten Online-Services, wie z. B. Suchmaschinen, Produkt- und Service-Webseiten oder Mobile Apps angegeben und kritisieren vor allem, dass Websites zum Teil schwer zu navigieren sind, sie keine Antworten auf einfache Fragen bekommen und grundlegende Details über ein Unternehmen oft schwer zu finden sind. Die Benutzer bemängeln auch, dass der Service außerhalb der Betriebszeiten fehlt, Suchoptionen auf Websites oft nicht hilfreich sind und sehen online Formulare, schlecht gestaltete Smartphone-Apps und Dienste, die nicht über das Smartphone abgerufen werden können, als frustrierende Barriere in der Kundenkommunikation mit Unternehmen. (vgl. Drift, 2018, S. 11f) Warum ist das relevant? Weil Chatbots

¹⁹ Die beteiligten Unternehmen kommen aus den Sparten CRM, Conversational Marketing, Social Media Marketing, sowie Markt-, Trend- und Meinungsforschung

genau hier ansetzen können. „It's clear that consumers see chatbots as being able to provide that real-time, on-demand experience that they've been craving.“ (ebd., S. 21) So zeigen etwa Brandtzaeg und Følstad (2017) in einer Befragung amerikanischer Chatbot User die unterschiedlichen Motivationen hinter der Nutzung von Chatbots auf: *Produktivität*, d.h. der effiziente, leichte, rasche und bequeme Zugriff auf Hilfestellungen und Informationen wird dabei als Hauptgrund für die Nutzung von Chatbots genannt. Zudem sind *Unterhaltung*, d.h. unterhaltsame Dialoge mit dem Chatbot, *Soziale Faktoren*, wie der Wunsch nach Sozialisation und Gesellschaft, sowie *Neugier an der neuen Technologie* häufige Motive für die Nutzung von Chatbots. (vgl. ebd., S. 383ff)

Die im *State of Chatbots Report 2018* am häufigsten genannten Anwendungen, für die sich Nutzer Chatbots wünschen würden, sind schnelle Antworten in bestimmten Notfällen, Lösungen von Beschwerden und Problemen, sowie detaillierte Erläuterungen im Sinne eines interaktiven FAQ. Wenn es jedoch darum geht kompetente Antworten bzw. Expertenmeinungen zu spezifischen Anfragen zu erhalten, oder um Faktoren wie Zugänglichkeit und Freundlichkeit, sind das Service-Funktionen, in denen die Mehrheit nachwievor Menschen bevorzugen. (vgl. Drift, 2018, S. 16ff)

Die Datenlage im deutschsprachigen Raum ist zwar weitaus dünner, deckt sich aber mit den amerikanischen Ergebnissen. Exemplarisch kann hier etwa die Schweizer PIDAS Studie (2018) angeführt werden. (Hier ist auch davon auszugehen, dass die deutschen bzw. österreichischen Nutzererfahrungen ähnlich sind) Die Studie zeigt, dass bereits 40% der Befragten Schweizer im Alter von 18 bis 70 Jahren mit einem Chatbot interagiert haben. Davon haben knapp 80% die letzte Interaktion mit einem Bot als positiv wahrgenommen. Besonders positiv hervorgehoben wurden dabei, die *Antworten in Echtheit* (keine Wartezeit) und die *unkomplizierte Abwicklung*. Negativ hervorgehoben wurden hingegen *Verständnisprobleme* (der Chatbot versteht die Frage nicht, bzw. konnten nur Standardfragen beantwortet werden), sowie ein *unechter, unpersönlicher, mechanischer Eindruck* des virtuellen Gesprächspartners. (vgl. Monard et al., 2018, S. 15ff)

Motive aus der Anbieterperspektive

Während für Kunden besonders die Produktivität und damit die bequemere und raschere Abwicklung lästiger Aufgaben ausschlaggebend für die Chatbot-Nutzung ist, versprechen sich Unternehmen durch die Implementierung von Chatbots in die Unternehmenskommunikation, effizientere Arbeitsprozesse, verstärkte

Kundenbindung, Umsatzsteigerungen und nicht zuletzt einen Konkurrenzvorteil. (vgl. Gentsch, 2018a, S. 85) Aus der Nutzer-Perspektive sind die Branchen mit dem stärksten Potential für Chatbots: E-Commerce Plattformen, sprich Online Shops, Versicherungen, Banken, Telekommunikations- und Mobilfunkanbieter, sowie Energiedienstleister (vgl. Monard et al., 2018, S. 22)

Im Hinblick auf die Kundenkommunikation streicht Braun (2003) Eigenschaften hervor, welche den Chatbot als Interaktionssystem gegenüber anderen (nicht zwischenmenschlichen) Interaktionsformen auszeichnen. Diese können auch als anbieterseitige Leitmotive für den kommerziellen Einsatz von Chatbots gelten:

- Die Interaktion mit dem Chatbot erfolgt *in natürlicher Sprache*, sodass der Nutzer keine formalisierte Sprache erlernen und anwenden muss.
- Die *dialogorientierte Gesprächsform*, und die *mögliche Gesprächsführung*, welche diese Systeme auszeichnen.
- *Informationsstrukturierung* und damit verbunden eine übersichtliche und gezielte zur Verfügung Stellung von gesuchten Informationen oder Quellen.
- *Realisierung von Einsparpotential*, sowohl im Bereich der Verarbeitungskosten (Customer Support), als auch durch personelle Ressourceneinsparungen, was sich für den Nutzer in besserer Servicequalität äußern kann, z. B. weniger Wartezeit.
- *Gewinnung von Kundeninformation* und daraus erwachsende Optimierungen.
- *Gesteigerte Zugänglichkeit*, da der Chatbot als sozialer Akteur wahrgenommen wird, der noch dazu 24/7 verfügbar ist. (vgl. ebd., S. 28ff)

Doch das Potential guter Produkte ist nicht immer durch den Wunsch der Nutzer definiert, sondern oft durch das vorausschauende Erfüllen von (noch nicht erkannten) Bedürfnissen und der Lösung kreativer und mutiger Entwickler. Auf den Punkt bringt es der angeblich von Henry Ford überlieferte Spruch "If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses." (Henry Ford, lt. Überlieferung)

4.3.2 Anwendungsgebiete – ein Überblick

Wie schon erwähnt, sind die Anwendungsbereiche von Chatbots, unabhängig vom Kommunikationskanal, vielfältig und laufend kommen neue Anwendungen hinzu. Funktionsumfang und Anwendungsbereich korrelieren dabei eng miteinander.

In der Fachliteratur werden meist nur exemplarisch einige Anwendungsbeispiele genannt (Brandtzaeg & Følstad, 2017; M. Kaiser et al., 2019; Medhi Thies et al., 2017), ohne dabei einen Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben, oder ausschließlich Bereiche aus einer spezifischen Sparte, so z. B. Kundenkommunikation, angeführt. (Braun, 2003; Gentsch, 2018a) Es ist daher schwierig einen aussagekräftigen Überblick über differenzierte Anwendungsbereiche direkt aus der Fachliteratur abzuleiten. Um die heutige Chatbot-Vielfalt zu illustrieren, soll hier dennoch versucht werden einen solchen Überblick zu schaffen. Im ersten Schritt wurden hierfür in der Literatur erwähnte Anwendungsbereiche gesammelt und mit den Ergebnissen in *bot search engines* wie *thereisabotforthat.com* und *botlist.co*²⁰ ergänzt. Hierbei waren vor allem die in den Suchmaschinen genutzten *tags* hilfreich, da die gelisteten Bots vom Entwickler bzw. dem *search engine* Anbieter, so einer spezifischen Kategorie wie z. B. *social, games, weather, nutrition, etc.*, zugewiesen werden. Im nächsten Schritt wurde in einem reduktiven Prozess die Anwendungsfülle geclustert, wobei hier immer die Funktion und der Zweck des Chatbots die Faktoren zur Einordnung waren, nicht alleine das inhaltliche Thema.²¹ Die Cluster wurden schließlich entsprechend den jeweils enthaltenen Anwendungen deskriptiv betitelt. So ergibt sich die Einteilung in folgende Sparten:

- *Business & Sales (ökonomischer Fokus)*: darunter fallen vor allem Chatbots aus dem Bereich Kundenservice & Kommunikation (first Level Support), Shopping & Conversational Commerce, Recruiting bzw. Human Resources, Brand Awareness, Banking und Consulting
- *Health & Relationship (sozialer Fokus)*: das sind Chatbots aus dem medizinisch-therapeutischen und sozialen Bereich, welche sich mit Gesundheit, Beziehung, Freundschaft, Sozialisation, Sexualität, Missbrauch beschäftigen
- *Productivity & Information (Effizienz-Fokus)*: hier stehen private und berufliche Produktivität und Effizienz, Assistenz, Gesprächskuration und Moderation, sowie Lernen, Information und Wissen aller Art im Zentrum

²⁰ *botlist.co* ist, ähnlich wie *thereisabotforthat.com*, eine Suchmaschine, die eine große Bandbreite an verfügbaren Chatbots listet, welche in div. Kommunikationskanälen bzw. Plattformen implementiert sind. (vgl. Brandtzaeg & Følstad, 2017, S. 379)

²¹ Als Beispiel zum besseren Verständnis: Das heißt, auch wenn sich der Chatbot vom Kleidungs-hersteller H&M mit Mode befasst, fällt der Chatbot nicht unter die Anwendungs-Kategorie Lifestyle, sondern unter die Kategorie Sales, da er im Sinne der Conversational Commerce das Bewerben von H&M Produkten und der Verkauf dieser Kleidungsstücke der eigentliche Zweck des Chatbots ist.

- *News, Opinion & Politics (Meinungsfokus)*: darunter fallen all jene Chatbots zu Nachrichten und Journalismus, sowie Chatbots die politisches Agenda Setting betreiben und am politischen Diskurs teilnehmen
- *Entertainment & Play (Unterhaltungsfokus)*: das sind Chatbots, die sich v.a. mit Unterhaltung im Sinne von ChitChat-Konversation, sowie Unterhaltung im Sinne von Musik, Filmen und Spielen befassen
- *Lifestyle, Travel & Sport (Lebensstil orientiert)*: darunter fallen eine Reihe an Chatbots um die Themen Reisen, Essen, Mode, Motivation und Sport, Personal Training, sowie Celebrities
- *Miscellaneous (diverse Orientierungen)*: zum Beispiel Chatbots zur Kriminalitätsbekämpfung, etc.

Auch diese Übersicht der häufigsten Anwendungsbereiche stellt keinen Anspruch auf Vollständigkeit – dies ist vor allem der großen Zahl an verfügbaren Bots, der Kreativität der Entwickler und dem Umstand geschuldet, dass es sich um einen Bereich handelt, der momentan so viel Aufmerksamkeit (wohlgemerkt, darunter v.a. auch die Aufmerksamkeit der Investoren) bekommt, das ein innovatives Pilotprojekt nach dem anderen entsteht. Auch wenn das Potential noch nicht ausgeschöpft ist, treffen es M. Kaiser et al. (2019) auf den Punkt, wenn sie behaupten:

Wer einen Chatbot entwirft, muss sich im Voraus Gedanken über die möglichen Fragen der User machen, passende Antwortmöglichkeiten formulieren und in das System einpflegen. Für den Nutzer wiederum ist es wünschenswert, wenn er sofort erkennen kann, bei welchem Problem, bei welcher Frage bzw. bei welchem Anwendungsfall ihm der Chatbot Unterstützung bieten kann. [...] Einen Alleskönner muss niemand entwickeln. Das erwarten weder die User noch ist dies leistbar. (M. Kaiser et al., 2019, S. 5)

Business & Sales

Wie bereits erwähnt, kann Kundenkommunikation für Kunden oftmals einseitig, langsam und lästig sein – lange Warteschleifen müssen in Kauf genommen oder Formulare ausgefüllt werden, um mit einem Unternehmen Kontakt aufzunehmen. Während das Gespräch mit Unternehmen mitunter auf träge konservative Kommunikationskanäle beschränkt ist, kommunizieren wir mit Freunden, Familie und Kollegen vermehrt über Messaging-Plattformen, wie z. B. WhatsApp und Facebook Messenger. (vgl. Gentsch, 2018a, S. 84)

Wir können nun den Aufbruch in ein neues Kommunikationsparadigma beobachten, in dem Unternehmen Messaging-Plattformen, Chatbots und Algorithmen sowohl für die Interaktion

mit Kunden als auch für die interne Kommunikation nutzen. Dies wird vor allem durch die Fortschritte in der Künstlichen Intelligenz vorangetrieben, die es ermöglichen, lernfähige Algorithmen und Chatbots zu erschaffen, die die Kommunikation automatisieren können, während sie sich weiterhin menschlich anfühlt. (Gentsch, 2018a, SS. 84-85)

Chatbots gelten im Kundenservice bereits als Alternative zu Apps, da sie eine natürliche und effizientere Interaktion erlauben. (vgl. Brandtzaeg & Følstad, 2017, S. 379) Der Chatbot fungiert dabei als automatisierter Kundendienstmitarbeiter (aufgrund der Komplexität der verarbeitbaren Anfragen – zur Zeit meist nur im First-Level-Support) und unterstützt z. B. dabei, dass Informationen auf komplexen Websites gefunden werden, Bestelldetails und Versandstatus abgefragt und geändert werden und diverse Hilfestellungen, wie etwa Tutorials, Formulare und anbieterspezifische Funktionen, abgefragt werden können. (vgl. Jenkins et al., 2007, S. 76) Ein Beispiel dafür ist der in Skandinavien beliebte Chatbot *Anna*, der Kunden dabei hilft genau die richtigen Produkte in dem enormen Produktsortiment des Möbel- und Einrichtungsherstellers IKEA zu finden. Kann *Anna* eine spezifische Useranfrage nicht beantworten, bietet sie an, das Gespräch an einen menschlichen Kundendienstmitarbeiter weiterzugeben. (vgl. Chattaraman, Kwon, & Gilbert, 2012, S. 2055; Deryugina, 2010, S. 145) Während *Anna* zwar auf User-individuelle User-Anfragen reagieren kann, so findet das auf einer task-orientierten sachlichen Ebene statt. Der Chatbot *Lucie*, von AriFrance, hingegen, versucht ein personalisiertes Serviceerlebnis zu bieten. So kann *Lucie*, anhand der verwendeten Emojis und des Tonfalls, die Stimmung des Nutzers erkennen, und entsprechend mit Empfehlungen reagieren. Auf Basis vom User genannter Vorlieben und der eingeschätzten Stimmungslage, schlägt *Lucie* Reiseziele, Sehenswürdigkeiten, Videos, Artikel, etc. vor, damit der User seine Reise bestmöglich auf ihn abgestimmt planen kann. Der Fokus liegt hier bewusst nicht auf dem Flug – also der eigentlichen Dienstleistung von AirFrance - an sich, sondern die ganzheitliche positive Reiseerfahrung vom Moment der Planung steht im Vordergrund. Auch das Teilen von *Lucies* Empfehlungen mit Reisegefährten ist einfach per Messenger möglich. (vgl. chatbotlife [Clustaar], 2019)

Ob man nun einen Latte Macchiato mit dem Starbucks *Barista Bot* bestellt, Sommer Klamotten gemeinsam mit dem Virtual Shopping Assistent von der Modemarke H&M aussucht, oder einfach die Lieblingspizza (Langwieriges zusammenstellen der Pizza ist nicht mehr nötig, denn der Bot kennt deine Vorlieben) für einen gemütlichen Abend via Facebook Messenger Bot der Pizza Kette Dominos ordert - es ist offensichtlich: Chatbots sind heute Teil unserer digitalen Shopping-Experience. Zusammengefasst unter dem Begriff *Conversational Commerce* fallen all jene Dialogsysteme (meist Messaging- bzw. Botsysteme) die via sprach- und

textbasierter Interfaces, Konsumenten aus der Unterhaltung heraus direkt zu einem Kauf führen. *Conversational Commerce* versucht also mit Hilfe intelligenter Automatisierung, die Kundeninteraktion zu optimieren. "Damit lässt sich die gesamte Customer Journey von der Produktevaluierung über den Kauf bis zum Service durch höhere Effizienz und Convenience optimieren" (vgl. Gentsch, 2018a, S. 84) Der Bot der Kosmetikmarke Sephora ist ein gelungenes Beispiel für eine Customer Experience verbessernde Anwendung: neben einer Vielzahl an MakeUp-Tutorials, bietet der Sephora Bot die Möglichkeit Termine mit Beauty Experten im nächstgelegenen Store zu vereinbaren oder die Funktion *Color Match*. *Color Match* verwendet *Augmented Reality* um Konsumenten zu helfen die richtige Produkt-Farbe (z. B. Nagellack, Lippenstift, etc.) zu wählen. Der User muss lediglich ein Foto von einem Menschen oder Gegenstand schießen, an den Bot schicken und ein Algorithmus sucht Produkte in der passenden Farbe und liefert obendrein passende Styling Tipps. (vgl. digital marketing institute, 2018)

Auch im Banken- und Finanzierungs-Sektor wird intensiv an kundenfreundlichen, smarten und dialogbasierten Lösungen gearbeitet. *Conversational Banking* lautet hier das Stichwort. So hat etwa die Bank of America mit ihrem Chatbot *Erica* eine Anwendung, mit der Nutzer ihre aktuelle Kontobilanz abrufen, individuell kategorisierte Ausgaben summieren lassen, Überweisungen durchführen oder Kartensperren vornehmen können. Einem ähnlichen Service bietet Mastercard über den Facebook Messenger. Direkt im Messenger können zudem mittels Masterpass barrierefrei Einkäufe getätigt werden. (vgl. chatbotguide.org, 2019; Onlim [Stephanie], 2019)

Auch im Bereich Human Resources, insbesondere im Recruiting werden Chatbots mittlerweile von Unternehmen wie der Allianz, der Deutschen Telekom und selbst der Bundesagentur für Arbeit erfolgreich via App, Website oder Messenger eingesetzt. Der Anwendungsfokus liegt in der smarten Unterstützung für Bewerber, um personalisierte Karriereinformationen zu erhalten, die Stellensuche zu erleichtern, den Bewerbungsvorgang via Chat abzuwickeln und den Arbeitgeber zu bewerten. (vgl. Jäger, 2018, zitiert nach Jäger, 2018, S. 23) Der Chatbot *mya* bietet Unternehmen etwa eine ganze Reihe an Recruitingtools und verspricht seinen Kunden wie L'Oreal, Pepsico, oder Deloitte, die intelligente Automatisierung des gesamten Rekrutierungsprozesses und eine Verstärkung der Einsatzbereitschaft der Kandidaten. Dass der dialogorientierte Zugang zu Unternehmen via Chatbot auch in anderen Bereichen sinnvoll ist und eine Marke erlebbar machen kann zeigt etwa der Chatbot der Deutschen Bundeswehr. Hier schlüpft der User in die Rolle eines Rekruten im Auslandseinsatz. (M. Kaiser et al., 2019, S. 5) Genauso wie ein

Mitarbeiter sein Marke nach außen hin verkörpert und wesentlich zum Markenbild der Konsumenten beiträgt, transportieren auch Chatbots u.a. mit ihrer „Persönlichkeit“ bestimmte Markenwerte bzw. eine Unternehmenskultur nach innen wie nach außen. So sagen die Wahl des Namens, des Avatars, der Tonalität viel über ein Unternehmen aus und prägen die Wahrnehmung der Konsumenten. Ein gutes Beispiel für markengerechte Service-Chatbots wären etwa der Chatbot *Kwitt*, der deutschen Sparkasse oder *Inga*, der Chatbot von ING.

Health & Relationship

Mit ELIZA hatte der erste Chatbot der Geschichte, neben seinem eigentlichen Zweck, dem Nutzer gegenüber einer therapeutischen Funktion, indem er einen Psychologen, in der Tradition der Gesprächstherapie nach Carl Rogers, simuliert hat. Wie bereits beschrieben, mit messbarem Erfolg. Ausgehend von diesem Beispiel, sowie der allgemeinen Beliebtheit und Verfügbarkeit von natürlichsprachigen Dialogsystemen und Erkenntnissen zur Wirkung von virtuellen Entitäten auf das menschliche Verhalten, gibt es heute großes Interesse Chatbots als Instrument im medizinischen und sozialen Bereich einzusetzen. Auch wenn dies ein kontroversielles Einsatzgebiet ist, da es sich hier um eine Domäne handelt, in der der Einfluss von menschlichen Qualitäten, wie z. B. Empathie unumstritten ist, gibt es zahlreiche Pilotprogramme und Feldstudien, die einen Einsatz von Chatbots unter gewissen Rahmenbedingungen für sinnvoll erachten und als therapeutisches Instrument vielversprechend sehen.

Woebot ist z. B. eines von mehreren verfügbaren Tools für die psychologische Gesundheitspflege. Er unterstützt Menschen via Facebook Messenger dabei, besser mit Depression und Angstzuständen umzugehen. Das Dialogsystem basiert auf Methoden der kognitiven Verhaltenstheorie. Die Fortschritte werden mit repetitiven Check-Ins zu Gedanken, Gefühlen und spezifischen Verhaltensweisen gemessen und der User wird von *Woebot* laufend ermutigt und transparent aufgeklärt. (vgl. Skjuve & Brandtzæg, 2018, S. 62) „Users receive reports that might help them gain insight into their own patterns, as well as targeted therapy exercises, including reframing one’s thoughts, mindful breathing, and motivational interviewing, in the form of text, games, or video clips.“ (Kretzschmar, Tyroll, Pavarini, Manzini, & Singh, 2019, S. 3) Laut den Entwicklern schicken Nutzer aus mehr als 130 Ländern wöchentlich mehr als 2 Millionen Nachrichten. (vgl. Kretzschmar et al., 2019, S. 2; Skjuve & Brandtzæg, 2018, S. 62)

Andere Beispiele sind zum Beispiel der Chatbot *Florence*, der als eine Art „persönliche Krankenschwester“ die Patienten Compliance fördern soll, indem sie an die

korrekte und pünktliche Einnahme von Medikamenten erinnert. Parallel werden auch gesundheitsspezifische Faktoren wie Gewicht, Stimmung, etc. abgefragt, um daraus Ziele zu definieren und Motivationen abzuleiten. Bei Bedarf verweist *Flo-rance* an den nächsten Arzt oder Apotheke. Chatbot *Izzy* (mittels Avatar illustriert als kleines, süßes Küken) hingegen, hilft Frauen ihren Zyklus im Auge zu behalten und neben der Periode auch die fruchtbaren Tage anzuzeigen bzw. während PMS (Prämenstruelles Syndrom) Phasen unterstützende Informationen und Tipps zu liefern. Neben Chatbots mit solch spezifischen Aufgabenbereichen gibt es im übertragenen Sinn auch die „Allgemeinmediziner“ unter ihnen. Hierzu zählen Bots, die dem Nutzer auf Basis von Fragen und definierten Indikatoren dabei helfen, den Patienten in der Selbstdiagnose zu unterstützen und auf Basis von etablierten Methoden bzw. Entscheidungssystematiken der Notfall- und Gesundheitsversorgung auf einen Arzt zu verweisen. Solche *virtual medical assistants* wären z. B. *Buoy*, vom Harvard Innovation Lab oder *Molly* von Sensely, die mit Text- Sprach-, Bild- und Videoverarbeitung über einen virtuellen animierten Avatar mit dem User interagiert. Ein weiteres, erfolgreiches Beispiel ist *GYANT*, ein Chatbot, der, ausdrücklich Menschen in ärmeren Regionen, ohne guten Zugang zu Gesundheitseinrichtungen, unterstützt und laut den Angaben des Entwicklers in Lateinamerika bereits über 2000 Menschen mit Verdacht auf Diabetes an medizinisches Personal weitergeleitet haben soll. Bei 500 Nutzern wurden daraufhin tatsächlich Diabetes diagnostiziert. (vgl. Batschkus, 2018, S. 547; The Medical Futurist, 2018)

Dass die Bereitschaft mit einem Chatbot über gesundheitlich relevante, jedoch gesellschaftlich stigmatisierte Themen, wie etwa Drogen und Sexualität, zu sprechen höher ist, als mit einem Menschen oder anderen Kommunikationskanälen, ist empirisch nachgewiesen. Ein Beispiel, um auf diese Tendenz zu reagieren, wäre der Chatbot *Frank* bzw. das britische Hilfs- & Präventions-Programm *Talk to Frank*. Frank informiert Nutzer diskret und ehrlich über Drogen, deren Konsequenzen, Hilfsorganisationen und Strategien, um den Drogenkonsum zu bewältigen. (Crutzen et al., 2011) Ein anderes Programm und die damit einhergehende Studie von Lucas et al. (2017) zeigte etwa, dass amerikanische Kriegs-Heimkehrer sich gegenüber virtuellen Gesprächspartnern, wie einem Chatbot, eher offenbaren, als einem menschlichen Therapeuten. So konnten Indizien für eine durch den Kriegeinsatz bedingte Posttraumatische Belastungsstörung bei dem Einsatz von Chatbots eher erkannt werden, was eine rasche und effektive Behandlung nach sich ziehen kann. (Lucas et al., 2017) Genauer wird im Kapitel 4.5.2 auf sog. *self-disclosure* Effekte von Chatbots eingegangen.

Dass Chatbots für den Nutzer auch eine – vom Entwickler nicht zwingend intendierte – soziale Funktion erfüllen, indem sie Trost spenden, Einsamkeit bekämpfen oder schlichtweg Langeweile vertreiben, zeigen zahlreiche Studien. Der schon erwähnte Chatbot *Xiaoice* von Microsoft erfreut sich in Asien großer Beliebtheit, wenn es darum geht einen freundschaftlichen Zuhörer für die kleinen und großen Probleme des Alltags zu haben. Die Nutzer wenden sich an *Xiaoice*, wenn sie ihren Job verloren oder Liebeskummer haben oder einfach Trost suchen, weil sie sich schlecht fühlen. *Xiaoice* kann genauso, wie sein amerikanischer Schwestern-Bot *Zo* Witze erzählen, Gedichte aufsagen, Singen oder Gruselgeschichten erzählen. Dabei werden die Chatbot Reaktionen, basierend auf positiven oder negativen Hinweisen und Triggern, im User Input generiert. (vgl. Medhi Thies et al., 2017, S. 442)

Dass die sozialisierende Funktion eine zentrale Rolle im Umgang mit unserem virtuellen Gegenüber eine entscheidende Rolle spielt, zeigt u.a. der Chatbot Replika, der mithilfe neuronaler Generierungs- und Zugriffs-Methoden lernt, den Nutzer langfristig kennenzulernen, um ihn schließlich imitieren zu können – sprich die Replik seines Nutzers zu werden. Der zugrundeliegende Ansatz ist der, dass man sich im Grunde mit sich selbst am besten versteht. Replika soll so zum virtuellen besten Freund werden. (vgl. Gao, Galley, & Li, 2018, S. 70f) Der Wunsch nach sozialen Beziehungen ist grundlegend für die Menschliche Zivilisation. Dass dieser Wunsch auch durch Bots (bzw. durch die dahinterstehenden Entwickler) leicht ausgenutzt werden kann, beweisen Chatbots mit fake Profilen auf div. Datingplattformen, wie z. B. Tinder, die den raschen, niederschweligen und unverbindlichen Kontakt zu möglichen Beziehungs- und Sexualpartnern ermöglichen. Als virtueller *AI wingman*²² kann so z.B. der TinderBot *Casanova* verstanden werden. Er hilft männlichen Tinder-Nutzern die Telefonnummer von weiblichen Nutzern zu erschleichen, ohne daß der Nutzer jemals mit der Frau geschrieben hat. Der Bot wählt automatisiert 100 passende potentielle Partnerinnen in der Nähe, chattet stellvertretend mit den Frauen, ohne sich als Bot zu verstehen zu geben und kann im „besten Fall“ sogar ein Live Date vereinbaren. *Casanova* erweist sich somit als Traum moderner Junggesellen? Vielleicht. In jedem Fall, jedoch als Albtraum für junge Frauen und als eine ethisch sehr bedenkliche Situation. (vgl. The Sociable [Sam Brake Guia], 2017)

²² Unter *wingman* wird ein männlicher Freund verstanden, der zum Fortgehen z. B. in Bars, Clubs und Diskotheken mitgenommen wird, um dabei zu helfen, Frauen aufzureißen. (vgl. urban dictionary, 2005)

Productivity & Information

Dass Produktivität ein Leitmotiv für die Nutzung von Chatbots ist, wurde bereits ausführlich dargelegt. Chatbots als virtuelle Helfer im Alltag unterstützen uns beim Lösen unterschiedlicher Aufgaben und beim Finden und zur Verfügung stellen von gesuchten Informationen. Während hier vor allem meist sprachbasierte, assistierende Systeme (zum Teil als *Butler* bezeichnet) auf unseren Smartphones allgegenwärtig sind (Siri auf IOS Systemen von Apple, Cortana auf Windows Systemen und Google Assistent auf Android Plattformen), ziehen sie allmählich auch in unsere Lebensräume ein. In Form von Alexa & Co über den smarte Lautsprecher und andere IoT Geräte. Doch auch die klassische, textbasierte Form von Chatbots bietet eine Vielzahl von produktivitäts- und informationsorientierten Diensten. Vom Wetter-Chatbot *Poncho*, der in Form einer Katze Wettervorhersagen trifft, über den Bot *Do Not Pay*, der dabei hilft Beschwerden einzureichen, wenn Nutzer Parkstrafen erhalten, oder *Smokey*, der die Feinstaubbelastung der Heimatstadt „im Auge“ hat und entsprechende Empfehlungen abgibt, bis hin zu Shipping-Bots, wie etwa *Urship*, die sich um Versand und richtige Zustellung kümmern. (vgl. Følstad & Brandtzæg, 2017, S. 40; thereisabotforthat.com, 2019) Die Bandbreite ist kaum überschaubar und die Funktionen reichen von stark eingeschränkten Anwendungen, wie z. B. *Morse to words*, wo lediglich Texteingaben in Morsezeichen übersetzt werden, bis zu umfangreichen Anwendungen, wie etwa *Howdy*, ein Bot, der in die meist von Teams genutzte Messenger Plattform *Slack* implementiert wurde. *Howdy* ist ein digital *coworker*, der öfter wiederholende Aufgaben automatisieren und für den Nutzer übernehmen kann. Das sind z. B. Zeiterfassungen, Terminkoordination, Bestellungen, das Erstellen von Berichten, etc. – der Nutzer kann dabei mit einfachen Scripts individuelle Aufgaben erledigen lassen. (Chatbots Magazine [Arun Rao], 2017)

Auch im Bereich des E-Learnings gibt es spannende Projekte. Erwähnenswert ist etwa der Chatbot von Duolingo, einer App-basierten Sprachlernplattform. Da das Erlernen einer neuen Sprache vor allem durch Konversation leichter fällt, jedoch viele Nutzer sich zu Beginn aus Scham nicht trauen würden mit einem in der neuen Fremdsprache zu sprechen, bietet Duolingo diese Möglichkeit per Chatbot. Angst und Verlegenheit sind so kein Thema mehr. Mit spielerisch, fröhlichen Chatbot-Persönlichkeiten und Avataren, die zur jeweiligen Sprache passen und die Konversation personalisieren und auflockern sollen. (vgl. digital marketing institute, 2018). Ein anderes Beispiel ist der Tutorial-Chatbot *Heek*, der den Nutzer dabei schrittweise unterstützt eine eigene Website zu bauen.

Auch die Kuration von Gesprächen und das Vermitteln von Kontakten spielt eine wesentliche Rolle in manchen Anwendungen. „Diese Bots haben die Aufgabe, durch geschickten Eingriff in den Chat die Kommunikation in eine bestimmte Richtung zu leiten und anschließend in Gang zu halten.“ (Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 399) Ein Beispiel hierfür wäre der Chatbot *Differ*, über den Studierende Anschluss und Unterstützung erhalten, auch wenn sie sich nicht trauen den ersten Schritt auf Andere (neue Kontakte) zuzugehen, oder bestimmte Fragen zu stellen. Dass aber auch in Ausnahmesituationen, in denen der Informationszugang eingeschränkt ist oder sprachliche und soziale Barrieren im Weg stehen, die Implementierung von Chatbot-Services in zielgruppenspezifische Kommunikationskanäle große Vorteile für betroffene bieten kann, zeigt z. B. *Refugee Text*. Dies ist ein Chatbot, welcher Flüchtlingen per SMS Informationen in ihrer Muttersprache und zugeschnitten auf ihre persönliche Situation, zukommen lässt.

News, Opinion & Politics

Wir leben in einer Zeit in der Push-Nachrichten, Online-Teaser, Tweets, Instagram-Stories und Kurznachrichten via Messenger Dienste, welche die Art und Weise wie wir Nachrichten und allgemein journalistische Inhalte konsumieren – nämlich teilweise auf nur wenige Wort beschränkt und in Echtzeit – prägen und deren Inhalte, in unser Weltbild einordnen. Heute wird das, was Kritiker zum Teil abwertend als Häppchen-Journalismus bezeichnen, oftmals längeren fundierten journalistischen Texten vorgezogen. Außerdem hat sich das klassische Sender-Empfänger-Modell, in dem Medien, wie Tageszeitungen oder Fernsehprogramme, vom Rezipienten rein passiv verfolgt werden konnten, hin zu einem dialogorientierten Modell entwickelt, in dem sich das klassische Rollenverständnis aufhebt und Rezipienten durch neue Kommunikationskanäle die Möglichkeit haben, sich aktiv zu beteiligen. (vgl. M. Kaiser et al., 2019, S. 2f) Vor allem über Chatbots lässt sich der sog. Dialogjournalismus gut exekutieren, indem sich die journalistischen Inhalte stärker dialogisch am Nutzer ausrichten. (vgl. Weber, 2019, S. 63)

Dazu gibt es in der Praxis mittlerweile einige gute Beispiele, in denen dem User Nachrichten wie in einem Chat vermittelt werden. (vgl. M. Kaiser et al., 2019, S. 3) Das amerikanische Unternehmen Quartz hat als einer der Pioniere auf dem Gebiet 2016 seinen Chatbot *Quartz Brief* via App gelauncht und bietet seit 2018 auch einen News Bot für den Facebook Messenger, in dem User in einem ständigen Austausch mit dem Bot News Snippets, auf Basis ihrer Interessen, erhalten und bei jeder Story selbst über den Grad der Informationstiefe entscheiden können. Aufgelockert wird die Konversation durch Storytelling Elemente, eine ungezwungene Formulierung, die der Konversation mit Freunden, die etwas zu berichten haben,

ähnelt, sowie Emojis und die in IM Diensten beliebten animierten Grafiken im GIF-Format. Auch im deutschen Sprachraum finden sich ähnliche Konzepte, die mehr oder weniger erfolgreich sind, wie etwa Novi, eine Kooperation der deutschen tagesschau und des NDR, der BILD Bot der Bildzeitung oder die Nachrichten-App Resi, deren Betrieb mittlerweile aus wirtschaftlichen Gründen eingestellt wurde. (Weber, 2019) Auch Fernsehsender, wie die BBC und CNN, haben Chatbots entwickelt, um ihre Nachrichten in einem dialogorientierten Format den Nutzern näher zu bringen. Diese dialogorientierte Art des Journalismus dürfte von vielen Nutzern als ansprechender und intervenierender gesehen werden. (vgl. Skjuve & Brandtzæg, 2018, S. 65) Dass diese Formate mit echter Dialogizität freilich wenig zu tun haben, weil der Userinput meist auf wenige Reaktionsoptionen eingeschränkt wird, kritisiert Weber (2019) dabei zurecht. (vgl. ebd, S. 73f)

Neben dem Journalismus haben auch politische Parteien, politische Interessensvertretungen, Geheimdienste, sowie Regierungen und deren Spin-Doktoren social media Kanäle und Messenger Dienste als direkten Draht zum Bürger erkannt, über den ungefiltert Informationen und Falschinformationen mittlerweile oft auch als *fake news* bezeichnet, sowie politische Botschaften, gestreut werden können. Auch hier spielen Chatbots in der Form von *Social Bots* oder *Spam Bots* eine nicht zu unterschätzende Rolle. „Today, social media ecosystems populated by hundreds of millions of individuals present real incentives – including economic and political ones – to design algorithms that exhibit human-like behavior.“ (Ferrara, 2016, S. 96) *Social Bots* geben in der Regel unter fake Profilen auf social media Plattformen, wie etwa Twitter und Facebook, eine menschliche Identität vor und nutzen diese Kanäle um mit bestimmten Themen und Fehlinformationen gezielt den öffentlichen politischen Diskurs zu beeinflussen. (vgl. Weber, 2019, S. 84) Vertiefend wird in Kap. 4.3.3 auf das Phänomen der *Social Bots* eingegangen.

Entertainment & Play

In diesem Anwendungsbereich fallen die bereits mehrfach erwähnten chitchat bots, die keinen bestimmten Zweck erfüllen und auch keine langfristige Beziehung zum Nutzer aufbauen sollen, sondern lediglich small talk führen. Die bekanntesten Beispiele sind *Mitsuku* und *Cleverbot*. Sie führen eine Konversation mit dem Nutzer und erfüllen deren Wunsch nach sozialer Interaktion, wobei vor allem der Unterhaltungswert im Vordergrund steht. (vgl. Brandtzaeg & Følstad, 2017, S. 379) In einer Studie von Hill et al. (2015) schätzten 59% der Teilnehmer Cleverbot als Menschen ein, während nur 63% der Kontrollgruppe den Menschen auch klar als Menschen identifizierten. (vgl., S. 247)

Das abendliche Unterhaltungsprogramm kann man auch mit dem Chatbot *Fandango* bestimmen. Der Bot ist spezialisiert auf Film & Kino und klärt den Nutzer, neben Spielzeiten, Kinostandorten und Filmen, auch über aktuelle Zuschauer-trends auf, spielt Trailer ab und führt Buchungen durch. Die Filmindustrie selbst macht sich Chatbots auch immer wieder zunutze, um Filme zu promoten. Disney ist hier eine der Vorreiter und hat mit seinem *Zootopia* Chatbot zum Film *Zoomania*, einen spielerischen Chatbot entwickelt, bei dem die User den Filmprotagonisten beim Lösen kniffliger Fälle helfen konnten. (vgl. Onlim [Stephanie], 2017)

Auch Spiele können rein dialogbasiert ablaufen und eignen sich gut für Chatbots. Neben klassischen Quizformaten beweisen das vor allem neue interaktive Spiele, wie etwa der beliebte Voting Bot *Swelly*, bei dem einfache A oder B Anfragen (z. B. Was soll ich heute anziehen A: Pullover oder B: Trägertop?) an einen definierten Freundeskreis oder die gesamte Community geschickt werden können. Im Nu hat man die Abstimmungsergebnisse und muss sich mit den quälenden Entscheidungen des Lebens nicht mehr selbst herumschlagen. Oder auch *MojiHunt*, welches sich selbstbewusst als most addictive game ever bezeichnet. „Blast emojis, feed pandas, kill aliens, eat mushrooms, open secret doors“ heißt es in der Spielbeschreibung etwa und deutet damit schon auf das wesentliche Stilmittel hin: Emojis. Mit ihnen werden direkt im Instant Messenger kleine Aufgaben gelöst und witzige Stimulus-Response Effekte erzeugt. (vgl. UX Collective [F. Teixeira], 2017)

Lifestyle, Travel & Sport

Auch im Bereich rund um Lifestyle, Reisen und Sport finden sich mittlerweile zahlreiche differenzierte Chatbot-Anwendungen. Celebritys, wie Katy Perry oder Kim Kardashian nutzen Chatbots, um den Usern das Gefühl zu geben, noch unmittelbarer am Leben des Stars teilzuhaben. Dabei gibt es neben Stylingtipps, behind-the-scenes Einblicke oder exklusive Star-News aus erster Hand. Style verspricht z. B. auch der *Epytom Stylist* Chatbot, indem er personalisierte Tutorials und Styling Hacks für coole street fashion Looks bietet.

Sport- & Fitnessmarken nutzen Chatbots hingegen als Motivations- und Inspirationsquelle rundum einen gesunden Lebensstil ihrer Nutzer. Der Chatbot *Adidas Woman* bietet Frauen von kostenlosen Fitness Tutorials, über Ernährungsworkshops, bis zu einer Reihe an Fitness-, Yoga- und Meditationstipps eine Bandbreite an Angeboten. Oder *Champ* der persönliche Fußball Assistent, über den die Spiele und Erfolgsstatistiken des eigenen Lieblingsvereins abgerufen und auch Wetten abgegeben werden können.

Außerdem gibt es viele Chatbots rundum das Thema Ernährung, Kochen und Reisen. *Sure* hilft dabei das richtige Restaurant zu finden, auch im Urlaub. *Whole Foods* bietet Rezepte und die passenden Einkaufslisten. Der Starkoch Heston Blumenthal verrät über seinen *Heston Bot* praktische Küchentipps, Anekdoten und Einblicke in seinen Küchenalltag via Skype. Auch im Bereich Reisevorbereitung (meist im Bereich Kundenservice von Fluggesellschaften, Buchungsplattformen – siehe hierzu weiter oben) und Reisebegleitung, im Sinne eines Travel Companion, kommen Chatbots zum Einsatz. *Sam* ist z. B. ein personalisierter Reiseassistent, der Unterstützung in allen Phasen der Reise bietet. Er hilft v. a. Geschäftsreisenden und kann Reiserouten verwalten, über Flugverspätungen oder Stornierungen benachrichtigen, oder Reisekosten entsprechend den Richtlinien des Unternehmens verbuchen. (vgl. UX Collective [F. Teixeira], 2017; WotNot, 2019)

Miscellaneous

Abschließend sei an dieser Stelle bemerkt, dass es durchaus Chatbots gibt, die sich nicht den oben genannten Anwendungsbereichen zuordnen lassen. Diese stellen aber eher Nischenanwendungen dar. Ein gutes Beispiel hierfür ist der *Negobot*, der aufgrund seines Charakters oft auch als *Lolita Bot* bezeichnet wird. Der Chatbot wurde entwickelt, um mutmaßliche Pädophile in einschlägigen Onlinenchats, Messengern und Internetforen auszumachen, in dem er sich dort als reales 14-jähriges Mädchen ausgibt. Damit der *Negobot* nicht enttarnt wird, musste eine viel realistischere Konversation, als bei anderen aufgabenorientierten Chatbots, möglich sein. Dafür haben die Entwickler die Spiel Theorie in das System implementiert. Der Chatbot sieht die Konversation somit als Spiel, bei dem er den Gesprächspartner „besiegen“ will, indem der Chatbot die besten Strategien entwickelt, um sein Ziel zu erreichen: Pädophile anzusprechen, seine Tarnung aufrecht zu erhalten und schließlich persönliche Informationen und Indizien für eine mögliche Strafverfolgung zu sammeln. (Laorden et al., 2015)

4.3.3 Exkurs: Social Bots, die Meinungsmacher!?

Der Einsatz und die Auswirkungen von *Social Bots* auf den politischen Diskurs ist gut belegt, wenn auch in ihrem Ausmaß umstritten. Ob im amerikanischen Präsidentschaftswahlkampf zwischen Trump und Clinton, dem Brexit-Referendum oder dem Russland-Ukraine-Konflikt – Social Bots werden bewusst eingesetzt um Meinungen und damit den politischen Diskurs zu beeinflussen. (vgl. Heglich, 2016, S. 1; Weber, 2019, S. 87) Doch was definiert einen *Social Bot*? „A social bot is a computer algorithm that automatically produces content and interacts with humans

on social media, trying to emulate and possibly alter their behavior.“ (Ferrara, 2016, S. 96)

Social Bots bevölkern heute unsere digitalen sozialen Plattformen und Kommunikationskanäle. Auch wenn Intention und Zweck der meisten Social Bots positiv ausgerichtet sind, werden einige Bots dazu missbraucht oder sogar bewusst angelegt, Schaden anzurichten, indem sie vornehmlich Social-Media Nutzer täuschen und manipulieren. (vgl. Ferrara, 2016, S. 96) Wie Heglich (2016) beschreibt, manipulieren Bots dabei sehr subtil, anstatt lediglich die für Auftraggeber relevanten Botschaften zu kommunizieren, werden diese eingebettet in weitere Inhalte zu zielgruppenrelevanten Themen und Interessen. Am Beispiel des Russland-Ukraine-Konflikts waren das Inhalte, die auf die antizipierten Interessen junger ukrainischer Männer ausgerichtet waren, so z. B. sexistische Witze, Fußball, Links zum illegalen Download amerikanischer Filme und zwischendurch die Propagandabotschaften politisch nationalistischer Gruppierungen. (vgl., S. 4)

Auch wenn User diese Ansichten nicht 1:1 übernehmen bzw. Effekte auf das Abstimmverhalten nicht nachweisbar bzw. sehr umstritten sind, kann sich durch die Masse an Bots, welche orchestriert bestimmte Meinungen und Themen „pushen“, in Social Media Kanälen der sog. *Bot-Effekt* einstellen: Da Social Media Kanäle, wie Facebook über Algorithmen gesteuert werden, die auf Basis von Indikatoren, wie Follower-Zahlen, Likes, Hashtags und Klickverhalten bestimmte Beiträge und Themen als beliebt einstufen und diese entsprechend stärker streuen, kann es zu einer möglichen Trendverstärkung kommen. (vgl. Heglich, 2016, S. 4f; Weber, 2019, S. 87) Bei der amerikanischen Präsidentschaftswahl 2016, wurden etwa ein Fünftel der Tweets, welche die wichtigsten Wahl-Hashtags enthielten von *Social Bots* generiert und damit möglichen Einfluss auf den Wahlausgang genommen. (vgl. Følstad & Brandtzæg, 2017, S. 40)

Doch auch abseits der politischen Bühne gibt es zahlreiche gut belegte Beispiele indem Bots gezielt eingesetzt wurden, um den Aktien Markt zu manipulieren, personenbezogene Informationen zu stehlen oder einfach *Fake News* zu verbreiten. Das systematische Auffinden, Einordnen und Enthüllen von Social Bots wird sich laut Ferrara (2016) zu einem wichtigen Forschungs- und Wirtschaftszweig entwickeln. In der Literatur sind dazu bereits bestimmte Ansätze zu finden, wie z.B. Analysen, die auf Netzwerkinformationen basieren, Crowd-Sourcing Strategien oder automatisierte Machine-Learning Methoden, welche auf Basis von bestimmten Charakteristika menschliches von social-bot Verhalten differenzieren. (Ferrara, 2016, S. 96ff)

4.4 Chatbot Persönlichkeit

Chatbots und Digital Assistents sind bereits ein Teil unseres Kommunikationsalltags geworden. Die steigende Anzahl an Chatbot-Konversationen und Trendanalysen²³ deuten sogar darauf hin, dass wir in naher Zukunft mehr Dialoge mit unserm virtuellen Gegenüber, als mit unseren direkten Mitmenschen führen werden (vgl. Gartner 2016 zitiert nach Hinds, 2018, S. Paragraf 3). Zudem zeigt eine Reihe an Studien, dass ähnlich der Mensch-zu-Mensch Kommunikation auch im Bereich der Mensch-zu-Chatbot Kommunikation ein Bedürfnis nach sozialer Interaktion besteht. (Jenkins et al., 2007; Medhi Thies et al., 2017; Yi Mou & Xu, 2017) Die *Media Equation* These (Nass & Moon, 2000; Nass & Reeves, 1996), wie auch das *computers are social actors* (CASA) Paradigma (Liu & Sundar, 2018) stützen diese Ergebnisse, indem sie uns unterstellen, dass wir Medien bzw. Computer wie soziale Akteure behandeln. (siehe hierzu Kap. 5.2.2) Dass der Stellenwert sozialer Interaktion der zwischenmenschlichen CvK jedoch nicht gleichzusetzen ist, postulieren u. a. Shechtman und Horowitz (2003) auf Basis empirischer Daten. Gleichzeitig ist vor allem aus dem Bereich der Robotik bzw. Embodied Conversational Agents der sog. *Uncanny Valley* Effekt (siehe hierzu Kap. 5.1.2) bekannt, der besagt, dass Objekte, die zu einem täuschend hohen Grad menschliches Verhalten simulieren bzw. Menschen nachbilden, aber eben wahrnehmbar nicht menschlich sind, unheimlich erscheinen und Abscheu hervorrufen können. (vgl. Ciechanowski, 2018, S. 540) Dennoch gilt als empirisch belegt: „People will see a personality in the machine regardless of whether one was intended.“ (Dryer, 1999, S. 287)

Dies führt Forscher, Entwickler und Anbieter immer häufiger zu der Frage nach dem Charakter bzw. der Persönlichkeit von Chatbots. Bevor näher auf bestimmte Persönlichkeitsmerkmale und Verhaltensweisen eingegangen wird, soll hier erst der Begriff der Persönlichkeit beschrieben werden.

A personality is the collection of individual differences, dispositions, and temperaments that are observed to have some consistency across situations and time. [...] People unconsciously use personality as a tool to organize otherwise overwhelming information about social partners. Successful social behavior negotiates the goals, beliefs, and emotions of multiple social partners. [...] People use their perceptions of their partner's personality to make predictions about what that person will do and how that is different from what other

²³ lt. dem Gartner Report werden bis 2020 über 85% der Kundeninteraktionen von Chatbots abgewickelt (vgl. Gartner 2016 zitiert nach Hinds, 2018, S. Paragraf 3)

people will do. Without personality and the ability to use personality to organize these predictions, social behavior would break down. (Dryer, 1999, S. 274)

Die HCI Forschung nimmt bei der Definition von einer einem System zugeschriebenen Persönlichkeit eine grundsätzliche Differenzierung der Begriffe Person und Persona vor. „Während menschliche Subjekte als Personen besonders durch die Parameter des Bewusstseins, der Autonomie und der daraus resultierenden ethischen Verantwortung definiert sind, zeichnen sich künstliche Personae in erster Linie durch das Fehlen dieser Eigenschaften aus.“ (Lotze, 2016, S. 73f) Lotze (2016) hält in Bezug auf die Persönlichkeit von Chatbots außerdem fest: „Auch wenn ihre Avatare anthropomorph gestaltet sind und ihr Dialog-Design auf eine konsistente Persönlichkeit hinweist, sind heutige Systeme weit davon entfernt, den Status einer Person zugesprochen zu kommen.“ (vgl. ebd.)

4.4.1 Merkmale, Strategien und Hindernisse

Shum et al. (2018) zeigen anhand des Chatbots *Xio/ce* die positive Auswirkung einer konsistenten Persönlichkeit, auf den selbstbewussten Umgang und das Vertrauen der User gegenüber dem Chatbot. Persönlichkeitsmerkmale, wie Geschlecht, Alter, Sprache, Sprachstil und angemessene Tonalität, allgemeiner Wissensstand und Spezialgebiete, sowie eine positive Einstellung, beeinflussen das Interaktionsverhalten des Users. (vgl. Shum et al., 2018, S. 15) Dass die Konsistenz eines interaktiven bzw. virtuellen Charakters die Wahrnehmung des Users beeinflusst und konsistente Charaktere bevorzugt werden, zeigen auch Isbister und Nass (2000) in einem Experiment mit Avataren und Sprachprofilen unterschiedlicher Ausprägung (introvertiert und extrovertiert). Generell hatte das konsistente Verhalten des Chatbots einen positiven Einfluss auf das Antwort- und Interaktionsverhalten der Probanden. Außerdem zeigten die Autoren, dass introvertierte Nutzer eher extrovertierte Chatbots und extrovertierte Nutzer introvertierte Chatbots bevorzugen. (Isbister & Nass, 2000)

Auch Bruce Wilcox, der Entwickler hinter den drei Loebner Preisträgerinnen, den Chatbots Suzette, Rosette und Rose, sieht das Entwickeln einer konsistenten Chatbot-Persönlichkeit als wesentlichen Teil, um für den Nutzer eine real wirkende Illusion zu schaffen. Er vergleicht es mit dem Vorgehen eines Schriftstellers, der seinen Protagonisten formt. So hat Wilcox für all seine Chatbots eine Art Persona erstellt, in den Vorlieben, Biografie, Aussehen und Charakter – als würde es sich um einen Menschen handeln - genau definiert wurden. Je besser der Benutzer in seiner Vorstellung die Persönlichkeit des Chatbots entschlüsseln und sich vorstellen kann, um so besser die Illusion. (vgl. Wilcox & Wilcox, 2013, S. 4)

Um die Wahrnehmung einer Persönlichkeit seitens der User zu fördern, formuliert Dryer (1999) auf Basis empirischer Untersuchungen mehrere Empfehlungen zum Design von künstlicher Persönlichkeit:

- Das Erfüllen einer sozialen Rolle, der Sprachgebrauch und intelligentes Auftreten sind soziale Reaktionen, die die Wahrnehmung einer Persönlichkeit fördern.
- Dabei wird die Persönlichkeit des virtuellen Gegenübers auf Basis derselben Dimensionen wie menschliche Persönlichkeit wahrgenommen.
- Die Persönlichkeit kann durch die Verhaltensweisen, die sprachliche Phrasierung, das Erscheinungsbild, sowie Interaktionsformen kommuniziert werden.
- Kooperative, kontaktfreudige, ruhige, organisierte und/oder neugierige Persönlichkeiten werden positiver wahrgenommen, als diejenigen, die zurückgezogen, ängstlich, wetteifernd, lax oder engstirnig erscheinen.
- Die Persönlichkeit sollte in ihren Aussagen und Ihrem Verhalten stark, konsistent und klar erkennbar sein. (vgl. Dryer, 1999, S. 291f)

Medhi Thies et al. (2017) fragen die Nutzer in einer Wizard-of-Oz Studie mit indischen Jugendlichen „How do you want your Chatbot?“. Auf Basis von Nutzerbefragungen und einem iterativen Entwicklungsprozess wurden drei stereotype Chatbot-Charaktere generiert und getestet: Maya, ein produktivitäts-orientierter Bot mit Nerd-Witz; Ada, ein flirtender, lustiger, unterhaltungs-orientierter Bot; und Evi, ein empathischer und freundschaftlicher Bot. Die Studienergebnisse zeigen, dass User einen Chatbot wie Maya bevorzugen, da nützliche und freundschaftliche Ratschläge einen Mehrwert für den User darstellen. Auch Humor und die Fähigkeit des Chatbot sich an bereits Gesagtes/Geschriebenes (vor allem wichtige Informationen über den User) erinnern zu können und ein Interesse daran zu haben, den User kennen zu lernen, wurden als wesentliche Aspekte für ein positives Nutzer-Erlebnis beobachtet. (Medhi Thies et al., 2017)

Dass bestimmte Stereotype und tradierte Rollenbilder – v. a. die geschlechtsgebundenen Vorurteile – bei der Wahrnehmung und Einordnung durch den Nutzer, sowie der Interaktion mit dem Nutzer von Menschen auch auf Computer übertragbar sind, zeigten bereits Nass und Reeves (1996). Davon kann auch im Fall von Chatbots ausgegangen werden, wie aktuelle Studien von Da Costa (2018) oder McDonnell und Baxter (2019) zeigen konnten und der Einsatz von zahlreichen Chatbots illustriert. So erfüllen z.B. die virtuelle Krankenschwester *Florence* oder die Bankberaterin *Inga* bzw. die virtuellen Assistenten Siri, Cortana und Alexa

typische, geschlechtsspezifische Rollenklischees, womit diese wiederum indirekt legimitiert und verstärkt werden.

4.4.2 Empathie und Humor als Schlüsselfaktoren

„The talk started brilliantly, so light and witty, I loved it. Really enjoyed some parts. On a few occasions I've noticed myself so immersed in the experience I forgot I'm in an illusion“ (Wilcox & Wilcox, 2013, S. 2) Diese Einschätzung eines Chatbot-Testers, der zuvor mit dem Chatbot Angela von Carl Wilcox gechattet hatte, kann zwar nicht als allgemeingültig für die Nutzererfahrung mit zeitgenössischen Dialogsystemen gewertet werden – im Gegenteil, ist sie doch eher auf Konversations- & Beziehungs-orientierte Chatbots beschränkt. Dennoch impliziert die Aussage ein gut dokumentiertes Phänomen, nämlich, dass bestimmte soziale Faktoren, wie etwa Humor oder Empathie eine wesentliche Rolle dabei spielen, wie immersiv die Interaktionen mit dem virtuellen Gegenüber erlebt werden und wesentlich dazu beitragen, dass der Chatbot, auch wenn nicht intendiert, als menschlich angesehen wird.

Aktuelle Studien beschäftigen sich mit der empathischen und emotionalen Fähigkeit und deren Wirkung auf das Verhältnis Mensch-Chatbot. Dass die Qualität eines Chatbot, ähnlich dem Menschen, neben dem Intelligenz Quotienten (IQ) auch am emotionalen Quotienten (EQ) im Sinne von emotionaler Intelligenz gemessen wird, postulieren etwa Shum et al. (2018) und zeigen: „A social chatbot must have empathy. It needs to have the ability to identify the user's emotions from the conversation, to detect how emotions evolve over time, and to understand the user's emotional needs.“ (Shum et al., 2018, S. 14) Dies bestätigen u. a. auch die Ergebnisse von Liu und Sundar (2018). Sie untersuchen in einer Versuchsreihe die Relevanz von Empathie und Sympathie in der Mensch-Chatbot Interaktion. Dabei wurden drei empathische Ausdrucksformen getestet (Sympathie, kognitive Empathie und affektive Empathie), wobei gezeigt werden konnte, dass Chatbots die Sympathie und Empathie vermitteln, vor allem von Menschen, die anfangs skeptisch gegenüber den sozialen kognitiven Fähigkeiten von Maschinen sind, einer faktenbasierten, emotionslosen Beratung durch Chatbots vorgezogen werden.

Skjuve und Brandtzæg (2018) zeigen z. B. anhand des bereits erwähnten therapeutischen Chatbots Woebot, wie sich eine lustige Persönlichkeit bzw. die Fähigkeit Empathie zu zeigen und ein positives nutzerzentriertes Gespräch zu fördern, positiv auf die Stimmung der Nutzer (in diesem Fall Jugendliche, die mit Angst und Depression kämpfen) auswirken kann. Der Mix aus zielgruppengerechter Sprache, Emojis, empathisch wirkenden Aussagen, wie z. B. „Es tut mir leid,

dass du dich einsam fühlst.“, sowie Anzeichen von Mitgefühl und Verständnis, schaffen eine vertrauensbildende Gesprächssituation gegenüber den jugendlichen Nutzern. (Skjuve & Brandtzæg, 2018) Auch Portela und Granell-Canut (2017) konstatieren, dass Nutzer einen empathischen Eindruck von ihrem virtuellen Gegenüber hatten, wenn dieser auch Witze erzählte und lustige Antworten gab. (vgl., S. 6)

Humor ist eine Strategie um gute Laune zu erzeugen, Stress abzubauen oder einfach nur das Eis zu brechen. Er spielt seit den Ursprüngen unserer Gesellschaft eine maßgebliche Rolle im sozialen Verhalten von Menschen, fördert das gesellige Zusammensein und wird als Zeichen von Intelligenz gesehen. Es ist zudem eine Fähigkeit, die den Menschen von anderen Lebewesen unterscheidet und dem ein hochkomplexer kognitiver Prozess zugrunde liegt. (vgl. Nijholt, Niculescu, Valitutti, & Banchs, 2017, S. 5ff). Humor kann auch als praktisches Instrument in der Mensch-Computer Interaktion verwendet werden. Wie Morkes, Kernal, und Nass (1999), aber auch die bereits genannten Beispiele bestätigen, kann Humor gegenüber dem Nutzer eine engagiertere soziale Interaktion, erhöhte Kooperation und höhere Sympathiewerte hervorrufen. Nijholt et al. (2017) postulieren, dass anstelle der Vermenschlichung von Mensch-Computer Interaktion, die Humorisierung forciert werden sollte, da Humor die Interaktion im Hinblick auf Akzeptanz, Engagement und Zusammenarbeit fördert. Augello, Saccone, Gaglio, und Pilato (2008) implementieren Humor in einen AIML-basierten Chatbot und zeigen, dass sich Entwickler die Merkmale aus zwischenmenschlichem Humor, wie z. B. Alliteration, Antinomie, Erwachsenenjargon, etc., zu Nutze machen müssen. Denn nur wenn Chatbots diese Merkmale erkennen und den humoristischen Kontext in einem Gespräch verstehen können, können sie auch lernen richtig zu reagieren

Dybala et al. (2009) entwickelten auf Basis dieser Erkenntnisse einen sog. *Humoroid* namens *Pundalin* und evaluierten sein Verhalten. Mit dem Ergebnis, dass *Pundalin* als menschlicher, lustiger, sympathischer und allgemein positiver bewertet wurde, als sein nicht-humoristischer Zwillings-Bot. Die Autoren fordern daher eine neue Klasse von Chatbots, die reguliert, mit Humor ausgestattet werden, um eine besser Nutzererfahrung zu ermöglichen. Auch Medhi Thies et al. (2017) zeigen, dass Humor als ein wirksamer Mechanismus um den User einzubeziehen, von Nutzen ist, damit jedoch auch unrealistisch hohe Erwartungen an den Chatbot erzeugt werden, da Humor als Zeichen von Intelligenz angesehen wird. Luger und Sellen (2016) empfehlen daher, Versprechen, welche durch die humorvolle Interaktion beim Nutzer evoziert werden, genauer zu untersuchen und Strategien zu

entwickeln, welche dem Nutzer erlauben, vor allem auch mit Hilfe von Humor, die Systemintelligenz akkurater einschätzen zu können. (vgl., S. 5294)

4.4.3 Chatiquette – Think like a bot, Talk like a human

Um soziale Beziehungen aufzubauen verwenden Menschen unterschiedliche Strategien innerhalb ihres Kommunikationsverhaltens – so schaffen etwa Small Talk, Selbstoffenbarung, der Gebrauch von Fachjargon, Dialekt und Klatsch, etc. eine Grundlage für soziale Beziehungen, vor allem durch das Aufzeigen von Gemeinsamkeiten (Identifikation) und das Abbauen von Distanz (Nähe). Bickmore und Cassell (2001) konstatieren, dass sich ebendiese Beziehungsstrategien auch Chatbots zu Nutze machen können bzw. sollten, um eine soziale Beziehung zum User aufzubauen und dessen Vertrauen zu gewinnen. (vgl., S. 396)

So zeigen Portela und Granell-Canut (2017) in einem Experiment in dem zuerst mit einem Chatbot, dann mit einem Menschen gechattet wurde, dass (1) leere, doppelte und zufällige Antworten, sowie sprunghafte Themenwechsel seitens des Chatbots als schlechtes Verhalten bzw. schlechte Urteilkraft gedeutet werden; (2) Kontextabhängiges Verhalten, Humor und Timing wesentlich sind, um der Konversation eine persönliche, menschliche Note zu geben; (3) sich eine offene Gesprächsatmosphäre, mit Zeichen sozialen und empathischen Verhaltens und dem direkten Ansprechen persönlicher Themen, seitens des Bots, ebenfalls positiv auswirken.

Auch die Bedeutung von *social talk* oder *small talk* wird in der Literatur eingehend diskutiert. Darunter wird, ein dem Menschen eigenes, Gesprächsverhalten verstanden: „often perceived as little sophisticated chit-chat in which content exchange is irrelevant or even negligible. [...] [though] several studies have detected the “task” of small talk not to lie in knowledge negotiation, but in the management of social situations.“ (Klüwer, 2011, S. 14) Entsprechend dieser Definition, kann *small talk* als das Gegenteil eines Aufgaben-orientierten Gesprächs verstanden werden. Ähnlich der zwischenmenschlichen Kommunikation kann social talk die Gesprächssituation auflockern, um dem Nutzer ein positives Gefühl im Dialog mit einem Chatbot zu geben. Außerdem verstärken die natürliche menschliche Sprache bzw. eine Tonalität, die vom Nutzer als menschlich identifiziert wird, den Effekt, dass wir künstliche Entitäten gemäß dem CASA Paradigma als soziale Entitäten wahrnehmen. (vgl. Klüwer, 2011, S. 14) Die Wirkung von *small talk* untersuchten auch Bickmore und Cassell (2001) anhand eines *Conversational Embodied Agent* namens REA. Dabei führte REA mit extrovertierten und introvertierten Usern über einen Bildschirm Gespräche, in denen REA nur bei manchen Probanden *small talk*

einsetzte. Die Ergebnisse zeigen, dass extrovertierte Personen, die gerne aktiv auf andere Menschen zugehen, insbesondere beim Einsatz von *small talk* anfälliger sind einem Chatbot zu vertrauen und eine soziale Beziehung verspüren, als introvertierte Personen, die eher aufgabenorientierte Dialogsysteme bevorzugen. (vgl. ebd.)

Wie sich Chatbots verhalten sollen zeigen auch Kirakowski, O'Donnell, und Yiu (2007), die Jugendliche in einem Experiment mit einem ELIZA ähnlichen Chatbot kommunizieren ließen, um zu analysieren, welche Aspekte glaubwürdig die Einstufung des Bots als menschlich beeinflussen. Als überzeugende menschliche Merkmale eingestuft wurden:

- *Begrüßung*, wird als ein menschlich anmutendes Merkmal gesehen.
- *Thementreue*, d. h. der Chatbot bleibt über mehrere Wortwechsel beim genannten Thema, ohne sprunghaft zu wechseln.
- *Schadensbegrenzung* in dem Sinne, dass sich der Chatbot für selbst verursachte Konversationsstörungen entschuldigt oder die Konversation wieder in eine effektive Richtung lenkt.
- *Reaktion auf bestimmte Hinweise/Aufforderungen*, darunter Phrasen wie „Wie geht's dir?“ oder „Erzähl mir von dir“
- *Eigene Fragen/Aufforderungen*, die vom Chatbot eingebracht werden, um die Konversation weiter anzuregen, z. B. Fragen wie „Worüber möchtest du sprechen?“ oder der Vorschlag von Gesprächsthemen
- *Umgangssprachliche Sprache*, wurde von den Nutzern als überzeugend menschlich gesehen
- *Persönlichkeitsmerkmale*, wie etwa ein Name unterstützen die Wahrnehmung des Chatbots als soziale Entität, auch in dem Wissen, dass keine Person dahinter steckt (vgl. Kirakowski et al., 2007, S. 380)

Diese erfolgreichen Strategien finden sich wiederholt in der Literatur und können im Sinne einer „*Chatiquette*“ der Chatbot-Kommunikation, als empirisch fundierten Grundlage für Entwickler verstanden werden. In diesem Zusammenhang sei auch auf ein Set an Kommunikationsstrategien verwiesen, welches Chaves und Gerosa (2019) entwickelt haben und sich auch in dem für diese Untersuchung verwendeten Chatbot-Konzept wiederfindet. Im Kapitel 4.6 wird näher darauf eingegangen.

4.5 Mensch vs. Chatbot

Zurzeit finden sich nur vereinzelt Studien, welche die Interaktion zwischen Menschen und Chatbots näher untersuchen. (vgl. Ciechanowski, 2018, S. 540) Vor allem wenn es darum geht Mensch-zu-Mensch-Interaktionen den Mensch-zu-Chatbot-Interaktionen gegenüberzustellen, fehlt es an empirischen Befunden. Dabei wären vor allem Erkenntnisse zum Unterschied dieser Interaktions-Settings für den sinnstiftenden Einsatz von Chatbots relevant. Der Fokus bestehender Arbeiten liegt primär auf formal-strukturellen Unterscheidungen, sowie inhaltlichen Unterschieden. Bevor allerdings tiefer in die Studienlage eingetaucht wird, soll vorab auf die "systembedingten" Differenzen und Grundlagen im Hinblick auf die Systeme Mensch, im Sinne eines kognitiven Systems und Chatbot, im Sinne eines künstlich intelligenten Systems, eingegangen werden. Lotze (2016) fasst diese treffend zusammen (siehe Tabelle 01) und weist gleichzeitig auf die Problematik dieser diametralen Herangehensweisen hin:

Menschliches Denken funktioniert grundlegend anders als künstliche Intelligenz. Das gilt auch für kognitive und maschinelle Sprachverarbeitung. [...] Obgleich in der HCI die Illusion einer natürlichen Gesprächssituation unter Menschen geschaffen werden soll, bringen Mensch und KI also sehr unterschiedliche Voraussetzungen für die Interaktion mit. Durch die restringierten Möglichkeiten des Bots und dem Anspruch der UserInnen auf im Mindesten menschenähnliches Dialog-Verhalten [sic!] ergibt sich ein Spannungsfeld zwischen den neuralgischen Parametern der HCI. Dabei ist das fehlende Bewusstsein der KI die kritische Komponente[.] (Lotze, 2016, S. 70)

Folgt man der Argumentation von Lotze, resultieren aus dem Mangel an Bewusstsein alle weiteren Einschränkungen, welche künstlich intelligente Bots mit sich bringen. Die Interaktionsfähigkeit bzw. der Handlungsspielraum wird dadurch schließlich soweit determiniert, als dass zwischen Mensch und Chatbot keine "natürliche" Interaktion mehr möglich ist. (vgl. Lotze, 2016, S. 70)

MENSCH	SYSTEM
AUTONOMIE	AUTOPOEISIS
INTENTIONALITÄT	ZIELORIENTIERTHEIT (GOAL-DIRECTEDNESS)
SPONTANITÄT	DETERMINATION
IDENTITÄT DER ERFAHRUNG	ISOLIERTE VERARBEITUNGSPROZESSE
WELTWISSEN	BEGRENZTE, UNSTRUKTURIERTE DATENBANKEN

Tabelle 01: Elementare Unterschiede zwischen menschlicher Kognition u. KI (Lotze, 2016, S. 56)

4.5.1 Divergierende Interaktionsmuster

Wir sehen Computer als soziale Akteure (Nass, Steuer, & Tauber, 1994) – demnach werden auch Chatbots als soziale Entität wahrgenommen, wie etwa Liu und Sundar (2018), Jenkins et al. (2007) und Lee (2010) zeigen konnten. Eine Reihe an Studien belegt dementsprechend, dass ähnlich wie in Mensch-Mensch Kommunikation, auch im Bereich der Mensch-Chatbot Kommunikation ein Bedürfnis nach sozialer Interaktion besteht. (Følstad & Brandtzæg, 2017; Jenkins et al., 2007; Medhi Thies et al., 2017; Yi Mou & Xu, 2017) Doch was unterscheidet das Interaktionsverhalten von Mensch-zu-Mensch, von dem zwischen Mensch und Chatbot?

Portela und Granell-Canut (2017) testeten zwei Chatbots, mit unterschiedlichen Verhaltensweisen, über den Instant-Messenger Dienst Telegram. Die Probanden mussten sich jeweils mit einem echten Chatbot und einem menschlichen Wizard, der denselben Verhaltensregeln wie der echte Chatbot folgen musste, unterhalten. Die Erhebung zeigt klar, dass die Nutzer-Erfahrung mit dem menschlichen Bot deutlich besser war, als mit dem echten Chatbot. So zeigten die Probanden größeres Interesse, mehr Zufriedenheit und Wohlbefinden. Im Gegenzug war bei der Bewertung Frustration, aufgrund des eingeschränkten pro-sozialen Verhaltens des echten Chatbot, stark ausgeprägt.

Auf einer strukturellen Ebene analysieren etwa Hill et al. (2015) Interaktionsmuster anhand von Cleverbot Chat-Protokollen. Sie zeigen, dass Mensch-Chatbot-Dialoge insgesamt länger (Anzahl der Turns), jedoch mit weniger Worten und einfach gehaltenen, sowie schlechterer Ausdrucksform, als die zwischenmenschlichen Dialoge, geführt wurden. (Hill et al., 2015) Diese Ergebnisse decken sich mit anderen Studien, in denen Probanden mehr Worte verwendeten und mehr Zeit in die Konversationen investierten, wenn sie davon ausgingen, sie kommunizierten mit einem Menschen. (Portela & Granell-Canut, 2017; Shechtman & Horowitz, 2003)

Neben der Aufgaben- & Kommunikationsebene zeigen Nutzer, die annehmen, sie schreiben mit einem Menschen, vor allem auf der Beziehungsebene ein deutlich höheres Engagement, im Vergleich zu denen die annehmen, sie schreiben mit einem Computer Programm. Das äußerte sich in einem vergleichenden Experiment von Shechtman und Horowitz (2003), indem viermal so viele Aussagen auf der Beziehungsebene (positiv und negativ) getroffen wurden, wenn der Nutzer in dem Glauben war, mit einem Menschen zu chatten. Dazu zählen vor allem Aussagen mit verbindendem, beeinflussendem, nachgebendem und feindlichem Charakter. Außerdem wurde gezeigt, dass sich durchsetzungsstarke Nutzer gegenüber menschlichen Dialogpartnern aktiver einbringen, als gegenüber Chatbots. War der

Dialogpartner ebenfalls dominant in seinen Aussagen, wurden auf der Beziehungsebene teilweise mit manipulativem Verhalten oder feindseligem Wetteifern reagiert. Nicht so gegenüber einem dominanten Chatbot. Die Autoren sehen demnach in zwischenmenschlichen Dialogsituationen, in denen negative Emotionen – wie Wut, Angst, Scham oder Verlegenheit – im Spiel sind, technische Interventionen durch Chatbots als durchaus zweckmäßig an. (vgl., S. 287) Dass Emotionalität eher von zwischenmenschlichen Dialogen erwartet wird – z. B. in der Form von Begeisterungsfähigkeit – bestätigen auch Monard et al. (2018). Bei Chatbot-Dialogen ist hingegen der Anspruch an Einfachheit und Zuverlässigkeit deutlich höher. Fehler werden beim Bot eher toleriert, als beim Menschen. (Kirakowski et al., 2007; Monard et al., 2018)

Es gibt kaum Studien, welche die Interaktion zwischen Menschen und Chatbots langfristig untersuchen. Fryer, Ainley, Thompson, Gibson, und Sherlock (2017) tun jedoch genau das und analysieren wie sich Interesse und Engagement von Studenten in einem Sprachkurs, bei einer mehrwöchigen Zusammenarbeit mit einem Menschen oder einem Chatbot entwickeln. Die Ergebnisse zeigen, dass während das Interesse in der ersten Aufgabenphase mit beiden Gesprächspartnern noch ähnlich hoch war, das Interesse in der Chatbot-Gruppe in der zweiten Phase einbrach und bis zum Ende der dritte und letzten Phase signifikant niedriger war, als in der Mensch-Gruppe. Die Autoren führen diesen Einbruch auf einen Novelty Effekt²⁴ zurück. Des Weiteren konnte gezeigt werden, dass das vor dem Experiment gemessene Kursinteresse nur bei einem menschlichen Partner während den gemeinsamen Übungsphasen angeregt und aufrechterhalten wurde.

Ein aus der HCI entstandenes, relativ junges, Paradigma ist die Verschiebung von der Mensch-Computer-Interaktion hin zu einer Mensch-Computer-Kooperation. Hoc (2000) beschreibt diese Form der Mensch-Maschine Zusammenarbeit als eine Art kognitive Kooperation, welche von beiden Seiten etwa die Identifizierung der Ziele des Kommunikationspartners und die Erstellung von internen

²⁴ Der Terminus *Novelty Effekt* findet sich in der Literatur in Bezug auf unterschiedliche Aspekte der HCI. Die *Innovations-Hypothese* versteht unter dem *Novelty Effekt* etwa, die Annahme, dass soziale Reaktionen gegenüber Computern nur ein temporäres Phänomen sind. (vgl. Von Der Pütten et al., 2010, S. 1641) Subsumierend wird unter *Novelty Effekten* das Phänomen verstanden, dass Begeisterung und Engagement gegenüber neuen Technologien anfangs lediglich aufgrund der Neuheit sehr hoch sind, sich mit der Zeit jedoch ein Gewöhnungseffekt einstellt und Engagement und Motivation wieder abnehmen. Diese Effekte sind vor allem bei empirischen Untersuchungen als möglicher Kofundierungsfaktor kritisch zu bedenken. (vgl. Fryer et al., 2017, S. 3)

Kooperationsplänen fordert. Ziel ist eine flexible Zusammenarbeit in Echtzeit. Dieser Zugang scheint gerade im Hinblick auf aufgabenorientierte Chatbot-Systeme interessant.

4.5.2 Self-Disclosure Effekt

Menschen haben Einfühlungsvermögen und reagieren in der zwischenmenschlichen Kommunikation idealerweise auf die Bedürfnisse ihrer Mitmenschen, was sich wiederum in persönlichem Wohlbefinden, einem Vertrauen und einer glücklichen Beziehung manifestieren kann. Dies ist ein zentrales Prinzip menschlicher Kommunikation und eine Grundlage menschlicher Beziehungen. Hoffman, Birnbaum, Vanunu, Sass, und Reis (2014) sehen die Fähigkeit, die Bedürfnisse anderer wahrzunehmen und entsprechend darauf einzugehen, auch in der HCI als entscheidenden Faktor für erfolgreiche Interaktionen und positive Mensch-Maschine-Beziehungen. Sie zeigen anhand von Desktop-Robotern, dass Menschen die mit Robotern über negative Erfahrungen sprechen, selbst bei nicht anthropomorphen Robotern (d.h. Roboter die a priori keine menschlichen Züge aufweisen) eine intendierte *perceived partner responsiveness* wahrnehmen können. Diese wahrgenommene Einfühlsamkeit und Reaktionsfreudigkeit wirkte sich in einer positiveren Bewertung und attraktiveren Zuschreibung der Roboter aus.

Das *self-disclosure* – also das offene Ansprechen sensibler und unangenehmer Themen über die eigene Person oder die eigenen Lebensumstände – in der HCI und vor allem in der Chatbot-Kommunikation, eine bedeutende Rolle zukommt, zeigen nicht zuletzt, die bereits in Kapitel 4.3 erwähnten Beispiele von Chatbots, denen therapeutische Rollen zukommen. (Skjuve & Brandtzæg, 2018) Hierzu konnten etwa Crutzen et al. (2011); Lucas et al. (2014); Pickard, Roster, und Chen (2016) empirisch nachweisen, dass im persönlichen Gespräch mit „virtuellen Menschen“ (Mensch-zu-Computer), welche über soziale Kompetenzen verfügen, die Bereitschaft, sensiblere und private Informationen preiszugeben, höher ist, als in Mensch-zu-Mensch Interview-Situationen.

So zeigten Crutzen et al. (2011) anhand von Chatbot-Konversationen zum Thema Sex, Drogen und Alkohol, dass die Nutzer dem Chatbot ein höheres Maß an Anonymität und Responsivität zuschreiben, als im Rahmen von Search Engine und Telefon-Hotline Anfragen. Lucas et al. (2014) untersuchten dieses Phänomen im klinisch-therapeutischen Kontext: hier entstanden in experimentellen Interview-Settings zwischen Patienten und virtuellen Chat-Agenten offenere Gesprächssituationen, als mit menschlichen Gesprächspartnern. So konnten entscheidende und therapierelevante Informationen, welche Patienten in der zwischenmenschlichen

Kommunikation aus Motiven wie z. B. Scham nicht preisgeben würden, erhoben werden. Dadurch, dass die Probanden beim virtuellen Gesprächspartner keine Angst vor negativer Bewertung bzw. Evaluation hatten, zeigten sie eine signifikant höhere Bereitschaft peinliche und sensible persönliche Informationen gegenüber dem virtuellen Gesprächspartner preiszugeben. Dabei wurden auch Emotionen, wie Traurigkeit intensiver, hingegen deutlich weniger Anzeichen von *Impression Management* gezeigt.

Diese Erkenntnisse ergänzen auch spätere Ergebnisse von Lucas et al. (2017), bei denen sich Betroffenen von posttraumatischen Belastungsstörungen aus der US Army, gegenüber virtuellen Interviewpartnern, eher geöffnet und von ihren Problemen und Symptomen erzählt haben, als im offiziellen *Health Assessments*, bei denen soziale Erwünschtheit, *Impression Management* und die Angst stigmatisiert zu werden, ehrliche und offene Antworten verhinderten. Hingegen waren die Kombination aus Anonymität und dem Aufbauen eines sozialen Verhältnisses, welches die virtuellen Interviewer den heimkehrenden Soldaten ermöglichten, die Grundlage für eine offene Gesprächssituation und in weiterer Folge für eine weiterführende psychologische Betreuung.

Eine breit angelegte Umfrage von Pickard et al. (2016) untersucht, ganz allgemein, welche Themen gegenüber virtuellen Entitäten eher angesprochen werden. Hier gaben die Befragten an, dass sie vor allem Informationen, die negativ wahrgenommen werden oder zu einer negativen Fremdeinschätzung seitens des Gesprächspartners führen könnten, einem Chatbot eher anvertrauen würden, als einem menschlichen Gesprächspartner. Dazu zählen vor allem Themen, wie Lügen, Betrügen, ethnischer Hintergrund, Einkommen und unverantwortliches riskantes Verhalten. Neben der fehlenden Urteilskraft der Chatbots wurde auch der entfallende Druck rasch zu antworten – und somit die Möglichkeit wohl überlegte und formulierte Antworten zu schreiben – als Grund für die Präferenz angegeben.

Dass seitens des menschlichen Kommunikationsteilnehmers von virtuellen Entitäten offenbar differenzierte Verhaltensmuster evoziert werden und soziale Barrieren (Scham, Höflichkeit, etc.) fallen, belegt, neben den bereits angeführten Studien, auch eine Forschungsarbeit von Yi Mou und Xu (2017) anhand von WeChat Gesprächsprotokollen chinesischer User und Microsofts Chatbot *XiaoIce*. Die Studie zeigt, dass in der Kommunikation mit *XiaoIce* andere Persönlichkeitsmerkmale ausgelebt wurden, als in Mensch-zu-Mensch Interaktionen derselben Probanden. Außerdem stimmte die Selbsteinschätzung, z. B. nicht mit dem tatsächlichen Interaktionsverhalten gegenüber *XiaoIce*, überein.

Specifically, users tended to be more open, more agreeable, more extroverted, more conscientious and self-disclosing when interacting with humans than with AI. In contrast, they also showed higher level of neuroticism with AI than with humans. In sum, human users demonstrated more socially desirable traits in communicating with humans than with AI. (Yi Mou & Xu, 2017, S. 437)

Im Hinblick auf die divergierenden Persönlichkeitsmuster und zukünftige Forschungsarbeiten stellen die Autoren eine wesentliche Frage: „The difference may lead us to further reflect on which version of the targets is the true self. Is it the person talking with AI or the person talking with his/her friends?“ (vgl. ebd., S. 438)

4.5.3 Transparenz: Bot or not?

Die Art und Weise, wie Menschen mit Computern, Chatbots und virtuellen Agenten kommunizieren, unterscheidet sich wesentlich davon, wie wir mit Menschen kommunizieren. Prägend sind dabei die Vorurteile und Vorannahmen, mit denen wir in diese Gesprächssituationen hineingehen. Welche Vorurteile wir gegenüber künstlichen Kommunikationspartnern haben und wie sich diese auf die HCI auswirken, ist allerdings nicht hinreichend untersucht. (K. Fischer, 2010)

Shechtman und Horowitz (2003) behaupten, dass alleine schon die Vorstellungen bzw. Grundannahmen des Nutzers über seinen Gesprächspartner (egal ob Mensch oder Computerprogramm), einen wesentlichen Einfluss darauf haben, wie der Nutzer sich ihm gegenüber verhält bzw. mit ihm interagiert. In ihrem Experiment interagierten die Nutzer in beiden Gruppen (scheinbar Mensch, scheinbar Computer) mit dem gleichen softwarebasierten Dialogsystem. Lediglich die Einstellung des Nutzers bedingten das unterschiedliche Verhalten in den beiden Gruppen. So zeigten die Nutzer, die davon ausgingen mit einem Menschen zu chatten, ein deutlich höheres Engagement auf der Beziehungsebene und ausgeprägtere soziale Aussagen (verbindend, beeinflussend, nachgebend und feindselig).

Die Ansicht, dass jeder Nutzer auf ein sprachliches Schema, sog. *computer talk* zurückgreift, sobald er mit einem virtuellen Gesprächspartner kommuniziert, ist in der Literatur zwar oft vertreten, muss aber auf Basis empirischer Daten differenziert betrachtet werden. Diese Ansicht kritisiert u. a. K. Fischer (2010) mittels linguistischer Analyse, die Voreingenommenheit der Nutzer gegenüber computergestützten Dialogsystemen und Menschen als Gesprächspartnern untersucht und vergleicht. Sie konstatiert, dass die Art wie Menschen mit ihrem jeweiligen Dialogpartner bereits in den ersten Aussagen kommunizieren verrät, welche Stärken und Schwächen dem Kommunikationspartner zugeschrieben werden und dass dies nicht immer nach einem generalisierten Schema abläuft. Dabei zeigte sich in der

Untersuchung, dass sich Nutzer auf Basis ihrer Vorurteile und den daraus resultierenden Sprachmustern, grob zwei prototypischen Gruppen zuordnen lassen: jene, die den Chatbot als Werkzeug einordnen und jene, die im Chatbot einen sozialen Akteur sehen. „These prototypes can be reliably identified on the basis of the speakers’ first utterances which display their orientation towards a social communication or a tool-using situation. These preconceptions have significant correlations with linguistic behaviour on all linguistic levels.“ (K. Fischer, 2010, S. 127) Außerdem konnte gezeigt werden, dass sich die Nutzer in ihren Äußerungen umso stärker an den virtuellen Gesprächspartner anpassen, je aufmerksamer der Nutzer soziale Hinweise wahrnimmt.

In diese Forschungsperspektive lässt sich auch eine aktuelle norwegische Studie einordnen. Skjuve, Haugstveit, Følstad, und Brandtzaeg (2019) untersuchen die Auswirkungen des Transparenzfaktors (also das Wissen, ob es sich bei einem Gesprächspartner um einen Chatbot oder Menschen handelt) auf die User Experience, vor allem in Hinblick auf die *Uncanny Valley* Hypothese. Dafür mussten sich die Probanden wissentlich (= Chatbot) bzw. unwissentlich (= Mensch) mit dem Chatbot *Mitsuku* unterhalten. Dabei wurden die Antworten zwar von Steve Worswick’s Chatbot *Mitsuku* erstellt, jedoch von einem menschlichen *wizard* gefiltert und an den Probanden als fiktiver Chatbot Ann oder Mensch Ann weitergeleitet. Die Autoren konnten in dem Experiment keine negativen Effekte (insbesondere Unheimlichkeit, gemäß *Uncanny Valley*) auf die Nutzererfahrung ausmachen, welche auf fehlende Transparenz zurückzuführen wären. Stattdessen zeigen die Ergebnisse, dass der Transparenzfaktor Einfluss auf die Einschätzung bestimmter Faktoren und dadurch Auswirkung auf die Gesamteinschätzung und Zufriedenheit mit der Konversation hatte. Die Autoren bezeichnen diese Faktoren als *conversation content* (Kommunikationsinhalte), *conversation demeanor* (Kommunikationsverhalten) und *conversation flow* (Kommunikationsfluss) und konstatieren: „Possibly, information on the identity of the conversational agent influenced what the participants focused on in their interaction, which in turn potentially impacted their experience.“ (Skjuve et al., 2019, S. 43) Demnach waren die Probanden, welche von einem Gesprächspartner als Chatbot ausgingen, stärker auf die Gesprächsinhalte fokussiert, während die Probanden, die von einem Menschen als Gesprächspartner ausgingen, stärker auf die Persönlichkeit des Gegenübers fokussiert waren.

Es kann auf Basis dieser ersten Studien, in Bezug auf die Auswirkungen der Identität des Kommunikationspartners, behauptet werden, dass die Frage „Bot or not“ forschungsrelevant ist, da der Transparenzfaktor generell einen Einfluss auf die

Interaktion und Evaluation des Kommunikationsaktes mit Chatbots zu haben scheint. Gleichzeitig handelt es sich um einen unterschätzten und empirisch kaum untersuchten Faktor.

4.6 Die Kluft zwischen Nutzer-Erwartung und User-Erfahrung

In der Mensch-zu-Mensch Kommunikation ist unser Verhalten eng mit dem Gesprächspartner synchronisiert. Indem wir über bestimmte Indikatoren der nonverbalen und verbalen Kommunikation spezifische Konzepte und Muster unserer Identität transportieren, kann sich unser Gegenüber ein Bild von uns machen. Ebenso versuchen wir unseren Gesprächspartner zu lesen und zu verstehen. In der Konversation mit Chatbots hingegen fehlen ebendiese Indikatoren bzw. die Muster um die Systemfähigkeiten abfragen und einordnen zu können. So entsteht eine Bewertungslücke seitens des Users, die wiederum zu einer unzufrieden stellenden Benutzererfahrung führt. (vgl. Luger & Sellen, 2016, S. 5294f) Wie Luger und Sellen (2016) auch empirisch zeigen konnten, stimmen die Erwartungen der Nutzer an die technischen Möglichkeiten des Chatbots (hier in der Form von Virtual Assistents wie Siri, Cortana und Google Now), nicht mit der tatsächlichen System-Performance überein. Diese von Norman (2013) als „Kluft“ zwischen Nutzererwartung und Nutzererfahrung beschriebene Effekt stellt ein über die Chatbot-Kommunikation hinausgehendes Problem innerhalb der Mensch-Maschine-Interaktion dar. (vgl. Luger & Sellen, 2016, S. 5293)

Chakrabarti und Luger (2015) illustrieren die Bias zwischen Nutzererwartung und Nutzererfahrung an einem kurzen Dialog mit einem Service orientierten Chatbot. So einfach die Serviceanfrage in diesem Beispiel scheinen mag, so komplex und repetitiv ist die Interaktion zwischen Bot und Mensch. Am Ende gibt es keine Lösung, nur eine negative User Experience.

Chatter Bot: Hello. How can I help you today?

Customer: I am unable to login to my account. I forgot my password.

Chatter Bot: Please click on the "Forgot Password" link. You will be emailed a link that will help you change your password.

Customer: I already tried that. That link takes me to a form to reset password. But it requires me to enter my Customer Relationship Number. I do not have this number.

Chatter Bot: The Customer Relationship Number can be found in the "Account Information" tab when you log into your account.

Customer: But I am unable to login to my account. I do not remember my password.

Chatter Bot: Please click on the "Forgot Password" link. You will be emailed a link that will help you change your password.

Tabelle 02: Service-Dialog zwischen Chatbot und Kunde (Chakrabarti & Luger, 2015, S. 6878)

Warum die Nutzererfahrung in dem angeführten Beispiel nicht zufriedenstellend war, ist nachvollziehbar. Doch was sind die Erwartungen die Nutzer gegenüber Chatbots haben? Genau das fragt etwa Zamora (2017) indische und amerikanische Nutzer. Die Ergebnisse offenbaren, dass ein Chatbot leistungsstark, intelligent und sympathisch sein sollte. Obendrein soll eine flüssige Interaktion ermöglicht werden.

Auch Jenkins et al. (2007) analysierten die Interaktion mit service-orientierten Chatbots und die damit verbundenen Erwartungshaltungen der Nutzer. Laut der Studie erwarten die Nutzer, dass Chatbots Informationen in größerem Umfang als Menschen verarbeiten können und dabei rasch und einfach verständlich relevante Informationen bereitstellen können. Der Nutzer muss zudem die Möglichkeit haben detaillierter oder tiefergehend Informationen zu erhalten. Gleichzeitig soll Tonalität, Sensibilität und Verhalten des Chatbots dem eines Menschen gleichen. Somit erwarten sich die Nutzer von einem Chatbot, neben dem Wunsch nach Effizienz in der Verarbeitung, ein umfangreiches Wissen und auch die Fähigkeit zur sozialen Interaktion. (vgl., S. 83)

Die Studienlage ist in dem Punkt eindeutig, wenn es darum geht, dass Nutzer von Chatbots erwarten, dass diese nicht nur in natürlicher Sprache kommunizieren, sondern sich auch zu einem bestimmten Grad menschlich verhalten. Verhält sich der Bot wie eine Maschine, so wird das System als nicht state-of-the-art eingestuft. (Jenkins et al., 2007; Portela & Granell-Canut, 2017)

Portela und Granell-Canut (2017) analysieren bestimmte Vorurteile, die unsere Erwartungshaltung gegenüber Chatbots prägen. Die Vorurteile hängen dabei stark vom beruflichen bzw. technischen Background des Users ab. So zeigten Probanden mit Programmierkenntnissen oder einem professionellen Zugang zur IT Branche eine höhere Skepsis gegenüber der möglichen Chatbot-Performance. Im Gegensatz zu Probanden aus dem Bereich der Geisteswissenschaften, die überrascht über den hohen Grad an Interaktionsfähigkeit waren. Der User erwartet von Dialogsystemen, wie Chatbots, einen kontinuierlichen Lernprozess, welcher über Intensität und Dauer der Unterhaltung direkt beeinflusst wird. Diese Erwartung stützt sich auf die landläufige Vorstellung hinter solchen Systemen eine ausgereifte Künstliche Intelligenz zu vermuten. Die Autoren beschreiben außerdem drei wiederkehrende Effekte, die den Zugang zu spezifischen Verhaltensweisen eines

Chatbots und damit auch das emotionale Involvement der Nutzer beschreiben: *The cross-empathy behaviour*: das Engagement des Users steigt, wenn sich der Chatbot an bereits Gesagtes erinnern kann (wie z.B. Name, Alter, Vorlieben, etc.) oder persönliche Fragen an den Nutzer richtet. Dies wird als Empathie des Systems gedeutet und die Zuneigung des Nutzers gegenüber dem Chatbot steigt. *The timing bias*: zeitverzögerte Antworten seitens des Chatbot werden entweder als Zeichen von Intelligenz gedeutet, da vor allem kluge Antworten Zeit benötigen (so die Annahme), oder umgekehrt als enttäuschend für solch ein System gewertet. *The effect of unexpected*: Themenwechsel seitens des Chatbots werden von den meisten Nutzern als störend empfunden, während manche Nutzer dies als Strategie auslegen, um die Konversation aufrecht zu halten. (vgl. Portela & Granell-Canut, 2017, S. 5)

Die Studie von Luger und Sellen (2016) widmet sich hingegen u. a. den Zugeständnissen, welche Nutzer bereit sind einzugehen und zeigt, dass:

- User große Lernbereitschaft mitbringen, um besser zu verstehen, wie sie mit dem Chatbot interagieren können;
- sie ihre Aussprache bzw. Formulierungen anpassen, um mit dem Chatbot zielgerichteter arbeiten zu können;
- der erste Zugang zu der neuen Gesprächssituation mit einem Chatbot meist auf einem spielerischen, humorvollen Level stattfindet;
- durchwegs die technischen Möglichkeiten falsch eingeschätzt werden.

Obwohl die User aktiv lernen mussten sich mit dem Chatbot in möglichst einfacher Sprache zu unterhalten, um die gewünschten Antworten bzw. Reaktionen zu erhalten, bleibt die hohe Erwartungshaltung an die Systemintelligenz unverändert. Sogar trotz wahrgenommener Systemfehler schreiben die User dem Dialogsystem Attribute sozialer Intelligenz zu. Als einen möglichen Grund bestimmen die Autoren die allgemeine Konversationsfähigkeit, sowie das humorvolle Reagieren des Chatbot auf bestimmte Eingaben des Users. So könnte Humor, wie bereits im vorhergehenden Kapitel erwähnt, ein wesentlicher Trigger-Indikator für die Einordnung als smartes System sein, wodurch wiederum die Erwartungshaltung gegenüber der allgemeinen Systemperformance ansteigt und der User verleitet ist, den Chatbot weiter „auszutesten“. Am Ende äußert sich das in Frustration und Enttäuschung seitens des Users und in der Unfähigkeit die tatsächliche Systemintelligenz einzuschätzen. Dieser Effekt wird schließlich auch durch

fehlendes Feedback zur tatsächlichen Fähigkeit und Intelligenz des Chatbots forciert. (vgl. Luger & Sellen, 2016, S. 5289ff)

Gao et al. (2018) illustrieren anhand eines fiktiven Business-Dialogs zwischen Chatbot und Nutzer, einerseits wo die aktuellen Herausforderungen liegen und andererseits wie die Interaktion zwischen dem menschlichen und dem virtuellen Gesprächsteilnehmer idealerweise ablaufen könnte.

Die Autoren teilen dafür die grundlegenden Aufgaben, respektive Herausforderungen eines Chatbots in 3 Typen ein, welche der nachfolgende Dialog enthält: *question answering*, *task completion* und *social chat*.

question answering [turn 3-5]: der Chatbot muss Benutzeranfragen präzise beantworten. Dabei greift er auf unterschiedliche Datenquellen wie z. B. Webdokumente, Kundendatenbanken, Marketing-Reports, etc. zu.

task completion [turn 6-7]: der Chatbot muss div. Aufgaben ausführen können. Diese reichen von Terminplanung, Bestellungen u. Reservierungen bis zur Planung von Geschäftsreisen

social chat [turn 1-2]: der Chatbot muss sich – wie ein Mensch – fließend unterhalten können, auf den Nutzer angemessen eingehen und hilfreiche Empfehlungen geben. (vgl. Gao et al., 2018, S. 6)

Turn Dialogue

1 usr: Good morning!

 agt: Good morning, I hope you had a great weekend.

2 usr: not really.

 agt: You sound depressed. What can I do for you?

3 usr: I'd like to know where sales are lagging behind our forecast?

 agt: The worst region is [country], where sales are 15% below projections.

4 usr: Do you know why?

 agt: The forecast for [product] growth was overly optimistic.

5 usr: How can we turn this around?

 agt: Here are the 10 customers in [country] with the most growth potential, per our CRM model.

6 Can you set up a meeting with the CTO of [company]?

 agt: Yes, I've set up a meeting with [person name] for next month when you are in [location].

7 usr: thanks

Tabelle 03: Business-Dialog zw. Chatbot und User; *usr: user; agt: agent* (Gao et al., 2018, S. 7)

Einen aktuellen und guten Überblick über die Studienlandschaft im Bereich der „körperlosen“, textbasierten Chatbots und Conversational Agents schaffen Chaves und Gerosa (2019) mit ihrer Metastudie zu Erwartungshaltungen der Nutzer, sowie bereits empirisch überprüfter, sozialer Interaktionsmuster und Strategien der Chatbot-Kommunikation. Die Autoren fordern „chatbots should be enriched with social characteristics that are coherent with users' expectations, ultimately avoiding frustration and dissatisfaction.“ (Chaves & Gerosa, 2019, S. 1)

	<i>Benefits</i>	<i>Challenges</i>	<i>Strategies</i>
Conversational Intelligence	PROACTIVITY		
	to provide additional information to inspire users and to keep the conversation alive to recover from a failure to improve conversation productivity to guide and engage users	timing and relevance privacy users' perception of being controlled	to leverage conversational context to select a topic randomly
	CONSCIENTIOUSNESS		
	to keep the conversation on track to demonstrate understanding to hold a continuous conversation	to handle task complexity to harden the conversation to keep the user aware of the chatbot's context	conversational flow visual elements confirmation messages
Social Intelligence	COMMUNICABILITY		
	to unveil functionalities to manage the users' expectations	to provide business integration to keep visual elements consistent with textual inputs	to clarify the purpose of the chatbot to advertise the functionality and suggest the next step to provide a help functionality
	DAMAGE CONTROL		
	to appropriately respond to harassment to deal with testing to deal with lack of knowledge	to deal with unfriendly users to identify abusive utterances to balance emotional reactions	emotional reactions authoritative reactions to ignore the user's utterance and change the topic conscientiousness and communicability to predict users' satisfaction
	THOROUGHNESS		
	to adapt the language dynamically to exhibit believable behavior	to decide on how much to talk to be consistent	Not identified
	MANNERS		
	to increase human-likeness	to deal with face-threatening acts to end a conversation gracefully	to engage in small talk to adhere turn-taking protocols
	MORAL AGENCY		
	to avoid stereotyping to enrich interpersonal relationships	to avoid alienation Not identified to build unbiased training data and algorithms	Not identified
Personification	EMOTIONAL INTELLIGENCE		
	to enrich interpersonal relationships to increase engagement to increase believability	to regulate affective reactions	to use social-emotional utterances to manifest conscientiousness reciprocity and self-disclosure
	PERSONALIZATION		
	to enrich interpersonal relationships to provide unique services to reduce interactional breakdowns	privacy	to learn from and about the user to provide customizable agents visual elements
	IDENTITY		
Personification	to increase engagement to increase human-likeness	to avoid negative stereotypes to balance the identity and the technical capabilities	to design and elaborate on a persona
	PERSONALITY		
	to exhibit believable behavior to enrich interpersonal relationships	to adapt humor to the users' culture to balance the personality traits	to use appropriate language to have a sense of humor

Tabelle 04: Conceptual model of chatbots social characteristics (Chaves & Gerosa, 2019, S. 4)

Mit einem eigens entwickelten *conceptual model of chatbots social characteristics* (Tabelle 04), wollen sie Forschern und Designern ein Tool-Kit mit auf den Weg geben, um die positive Entwicklung der Mensch-Chatbot-Interaktion rasch voranzutreiben.

4.7 Exkurs: Chatbots... gekommen, um zu bleiben?

Im Jahr 2018 veröffentlichte die IT Research & Analyse Firma Gartner Inc. zwei Hype Cycles, die KI basierte Dialogsysteme und Chatbots unter den aufkommenden Zukunftstechnologien im Allgemeinen und im Bereich Kundenservice im Speziellen, einordnen. (Gartner Inc., 2018a, 2018b)

Der Hype Cycle ist ein anerkanntes Kurven-Diagramm, um mehrere Phasen technologischer Entwicklungen und deren Etablierung bzw. Zukunftsfähigkeit darzustellen und besser einschätzen zu können. Gemäß dem Hype Cycle durchläuft jede aufkommende Technologie spezifische Phasen: (1) ein *Technologischer Auslöser*, im Sinne eines potentiellen technischen Durchbruchs und der einhergehenden öffentlichen und medialen Aufmerksamkeit löst den Zyklus aus. (2) Dies führt zum *Gipfel der überzogenen Erwartungen*, dem umgangssprachlichen Hype; (3) gefolgt vom *Tal der Enttäuschung*, welches durch sinkendes Interesse, Misserfolge in der Umsetzung bzw. Implementierung und entfallende Finanzierungen geprägt ist. (4) Erst in der 4.Phase, dem *Pfad der Erleuchtung*, findet eine Stabilisierung statt, indem sich eine Vielzahl an Anwendungsbereichen herauskristallisiert und in neuen Produktgenerationen zukunftsfähige Pilotprojekte maßgeblich den Lead angeben. (5) Als letzte Phase wird die Einführung der Technologie in den Mainstream verstanden. Auf dem *Plateau der Produktivität* zeigt sich die Relevanz der Technologie und dessen Performance wird sich unter Beweis stellen. (vgl. Webcampus, 2017; Wikipedia, 2019a)

Unter den aufkommenden Technologien 2018 (Abbildung 01) werden KI basierte Dialogsysteme am Übergang zum Gipfel der überzogenen Erwartungen eingeordnet, mit einer Prognose von 5 bis 10 Jahren, zur möglichen Erreichung der letzten Phase, dem Plateau der Produktivität. Gartner Inc. sieht intelligente Konversationsbasierte Systeme, neben smarten Robotern, autonomer Fortbewegung und Virtuellen Assistenten, als Teil eines Demokratisierungsprozesses im Bereich der Künstlichen Intelligenz. (vgl. Gartner Inc., 2018b) Besonders explizit finden Chatbots im Bereich des smarten Kundenservice und der Kundenbindung (als Teil des CRM) Anwendung (Abbildung 02). Laut Olive Huang, Vizepräsident von Gartner Inc., werden bis 2021 sogar 15% aller Interaktionen im Kundenservice zur Gänze

durch Künstliche Intelligenz abgewickelt. Das würde eine Steigerung von 400% seit 2017 bedeuten. (vgl. Gartner Inc., 2018a)

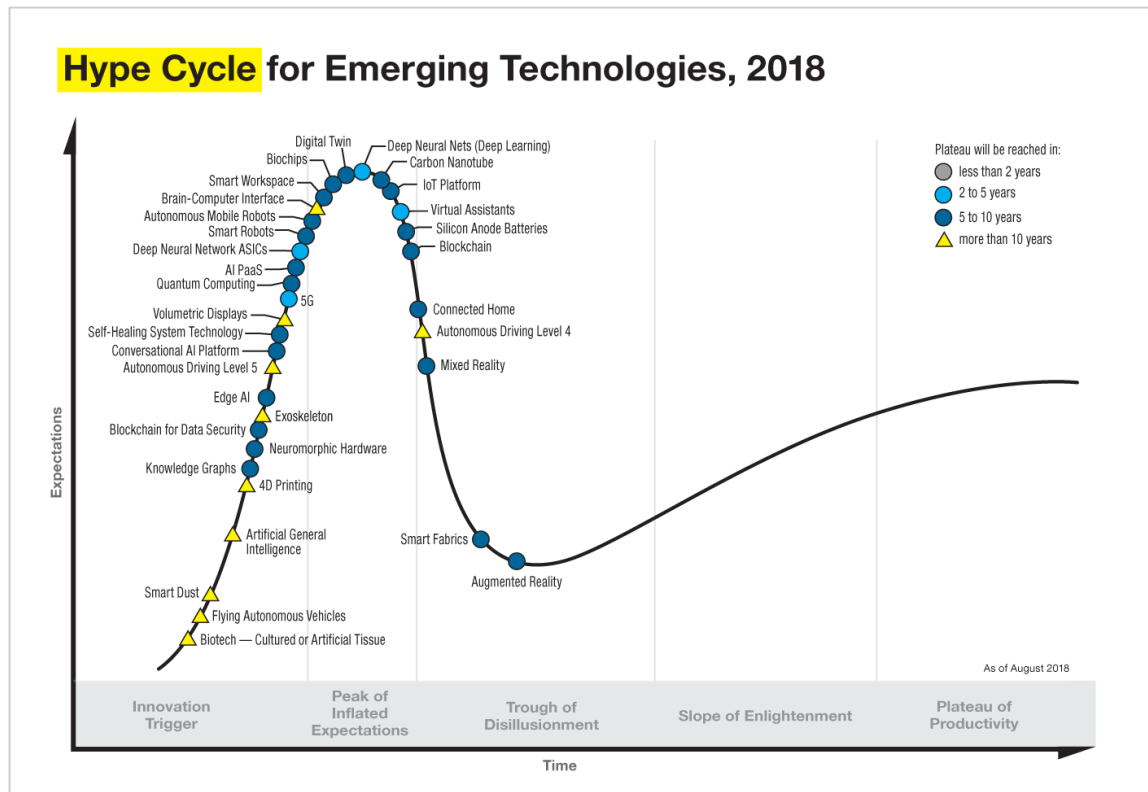


Abbildung 01: Hype Cycle for Emerging Technologies, 2018 (Gartner Inc., 2018d)

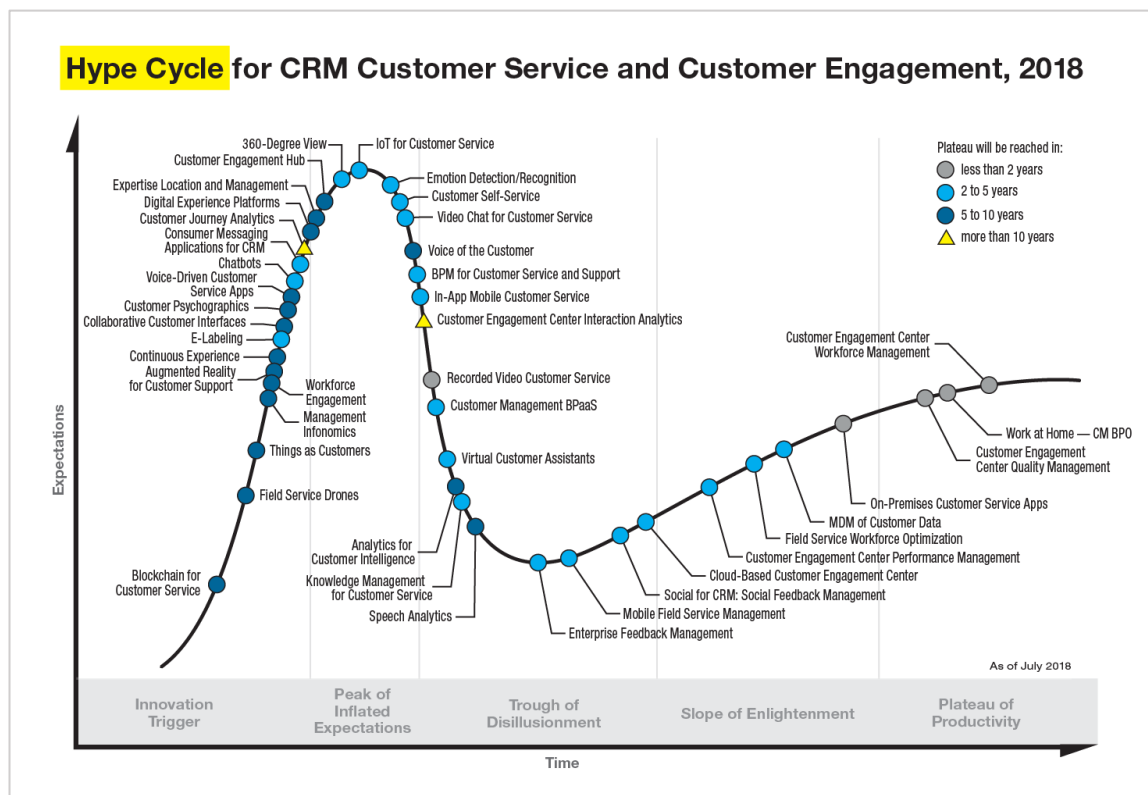


Abbildung 02: Hype Cycle for Customer Service and Engagement, 2018 (Gartner Inc., 2018c)

Auch wenn viele gescheiterte Pilotprojekte Zweifel an der Zukunftsfähigkeit von Chatbots geweckt haben, prognostiziert Gartner Inc., dass sich die zugrundeliegenden Technologien und Methoden zur Entwicklung von Chatbots und virtuellen Assistenten in den nächsten 2 bis 5 Jahren rasant weiterentwickeln werden, sodass sich parallel dazu neue Anwendungsbereiche erschließen lassen und differenzierte Benutzererwartungen entstehen können. (vgl. Gartner Inc., 2018a)

“Die Bot-Entwicklung wird zu fundamental anderen Prinzipien in der Kommunikation und in den entsprechenden Interfaces führen. Bots werden einen Großteil der Webseiten und Apps ersetzen”, so die Einschätzung von Gentsch (2018a, S. 89). Er sieht den Stellenwert des Chatbots in Zukunft als eine Art Betriebssystem, welches die Aufteilung in anwendungsbezogene Funktionen aufhebt und unterschiedliche Informations- & Interaktionsformen zu einer durchgängigen Transaktion verbindet. (vgl. ebd.)

Dass wir demnach sehr verantwortungsbewusst mit dem Einsatz von Chatbots umgehen müssen, mahnen auch Shum und Li (2018) zurecht ein: “As we become the first generation of humans ever living with artificial intelligence (AI), we have a responsibility to design social chatbots to be both useful and empathetic, so they will become ubiquitous and help society as a whole.” (Shum et al., 2018, S. 10)

4.8 Forschungslücke Transparenzfaktor

Chatbot-Kommunikation stellt einen rasant wachsenden Bereich innerhalb der HCI Forschung dar. Neben dem Untersuchen von spezifischen Interaktionsmustern und dem Interaktionsprozess, sowie Nutzererwartungen und Nutzererfahrungen, rücken vor allem auch Aspekte der sozialen Rolle und der Chatbot-Mensch Beziehung immer stärker in den Forschungsfokus. Zukünftig wird sich die HCI somit auch stärker mit ethischen Fragen, die sich in dem Bereich ergeben und dem sinnstiftenden Einsatzbereichen von künstlich intelligenten Akteuren auseinandersetzen müssen. (Følstad & Brandtzæg, 2017)

chatbots are a perfect example of the implementation of state-of-the-art consumer-oriented artificial intelligence that simulates human behaviour based on formal models [...] Being designed to aid cognition and simplify tasks, interfaces [i. S. v. Chatbots] function as specific cognitive artefacts that provide the most flexible representational medium we have ever known and enable novel forms of communication. (Ciechanowski, 2018, S. 540)

Wie in den vorangegangenen Kapiteln dargelegt, wird vor allem in den letzten 10 bis 20 Jahren intensive Forschung im Bereich Chatbot Kommunikation betrieben, was sich zum einen auf die intensive Nutzung textbasierter Kommunikation, zum

anderen auf die Entwicklungen im Bereich Natural Language Processing, Machine Learning und Künstliche Intelligenz, zurückführen lässt. Dennoch ist das Phänomen, trotz seiner vielfältigen Ausprägung und im Hinblick auf den zukünftigen Stellenwert und den Einfluss auf unser Kommunikationsverhalten, von der Kommunikationswissenschaft weitgehend vernachlässigt.

4.8.1 Conclusio Forschungsstand

Zusammenfassend können auf Basis des dargelegten Forschungsstandes und im Hinblick auf das Forschungsinteresse folgende relevanten Erkenntnisse abgeleitet werden:

- Chatbots sind heute bereits ein allgegenwärtiges und großteils akzeptiertes Phänomen Computer vermittelter Kommunikation und werden in unterschiedlichen Bereichen, mit unterschiedlichen Zielen eingesetzt
- Dabei können Chatbots grob in Aufgaben-orientierte Systeme (*goal driven*) und Konversations-orientierte Systeme (*non-goal driven*) eingeteilt werden, welche entweder regelbasiert oder auf Basis von Machine Learning und künstlicher Intelligenz interagieren
- Selbst „körperlose“, textbasierte Chatbots (virtuelle Entitäten) werden als soziale Akteure bzw. soziale Entitäten wahrgenommen (*Media Equation; CASA*)
- Bestimmte Persönlichkeitsfaktoren und Verhaltensweisen (darunter Humor, Empathie, etc.) unterstützen diese Wahrnehmung bis zu einem gewissen Grad (*Uncanny Valley*) und fördern demnach auch die Interaktion mit dem User
- Menschen verhalten sich v.a., aber nicht ausschließlich, im Rahmen textbasierter Kommunikation gegenüber Chatbots anders als gegenüber Menschen (Sprachgebrauch, Interaktionslevel, self-disclosure Effekt, etc.)
- Gleichzeitig stimmen die hohe Erwartungshaltung der Nutzer an Chatbots oft nicht mit der eigentlichen Nutzererfahrung überein, was wiederum zu enttäuschten Nutzererfahrungen führen kann

4.8.2 Transparenz als unbekannte Variable

Die Durchsetzung des Turing Tests als Qualifizierungsparadigma ist ein Indiz dafür, dass die Menschlichkeit computerbasierter Systeme für Nutzer und Forscher bis heute einen hohen Stellenwert bei der Bewertung von Dialogsystemen hat. „Als

Qualitätsmessgrad [sic!] für einen Chatbot wurde in erster Linie dessen ‚Glaubwürdigkeit‘ als Ziel gesetzt – und zwar die Glaubwürdigkeit, dass der digitale Gesprächspartner ebenso ein Mensch sein könnte.“ (Spierling & Luderschmidt, 2018, S. 391) Ausgehend von der Entwicklung, sowie Motiven und Anwendungsbereichen kann man annehmen, dass es demnach nur eine Frage der Zeit und des Entwicklungsaufwandes sein wird, bis Chatbots soweit fortgeschritten sind, dass wir sie nicht mehr vom Menschen unterscheiden können. Dass diese Entwicklung gleichzeitig entscheidende ethische Fragen aufwirft, ist nachvollziehbar, wie auch die in Kapitel 1 erwähnte Anekdote vom Kundendienstmitarbeiter Watson, eindrücklich illustriert.

Somit wird auch der Stellenwert von Transparenz und Deklaration der virtuellen Identitäten zukünftig immer wichtiger werden. Muss sich ein Chatbot als solcher gegenüber dem Nutzer ausweisen? In welchen Bereichen kommunizieren Nutzer lieber mit einem Chatbot als mit einem Menschen? Und werden dort zukünftig gar Menschen bewusst als Chatbots bzw. Chatbots als Menschen ausgegeben, um bestimmte Ziele zu erreichen? Sind dabei die Zuschreibung bzw. der transparente Umgang mit der Identität des virtuellen Gegenübers überhaupt relevant für den Nutzer?

Diese Fragen, die alle mit dem in dieser Arbeit als Transparenzfaktor bezeichneten Aspekt einhergehen, werden in der Forschung so gut wie gar nicht berücksichtigt. Diese Tatsache verwundert, da schließlich in zahlreichen Studien belegt wird, dass Chatbots als soziale Akteure wahrgenommen werden. Ebenso, dass dabei ein menschliches Verhalten mit Faktoren wie Empathie, Humor, etc. die User Experience und Interaktion positiv beeinflussen kann, das Engagement steigert und andere Interaktionsmuster als in zwischenmenschlicher CvK zur Anwendung kommen. Damit scheint es eigentlich logisch auch nach der Relevanz von Identitätszuschreibungen zu fragen und diese empirisch zu untersuchen.

Bis dato ist dem Autor jedoch nur eine Studie bekannt, die sich explizit mit dem Transparenzfaktor innerhalb der Mensch-Chatbot Kommunikation beschäftigt – wobei hier anzumerken ist, dass diese auch erst während dem Entstehen dieser Forschungsarbeit, publiziert wurde. Wie bereits beschrieben, untersuchen Skjuve et al. (2019) die Annahme, dass fehlende Transparenz (sprich der Nutzer kennt die tatsächliche Identität seines Gesprächspartners nicht, weiß somit nicht ob er mit einem Menschen oder mit einem Chatbot chattet) einen *Uncanny Valley* Effekt beim Nutzer provoziert. Dies können die Autoren auf Basis der erhobenen Daten allerdings nicht belegen. Der Fokus dieser Forschungsarbeit liegt stark auf dieser empirischen Überprüfung, ohne dabei auf andere Aspekte und Auswirkungen des

Transparenzfaktors einzugehen. Die Autoren subsumieren lediglich in ihrem Conclusio:

Our quantitative results provide no evidence to suggest that a lack of transparency in the human–chatbot interactions pushes a conversational agent, whether chatbot or a human, into the uncanny valley. [...] Nontransparency [yet] still implies considerable responsibility. In a customer service context, not disclosing the true nature of a conversational agent may, in some circumstances, be useful, particularly in situations involving seamless overlapping of human and automated customer assistants. However, nontransparency places considerable responsibility on system designers to create systems where chatbots do not provide erroneous responses that can be misunderstood by the user as adequate answers. (Skjuve et al., 2019, S. 48)

Somit wird die hier vorliegende Forschungsarbeit einen explorativen qualitativen Ansatz verfolgen, um hier erste Erkenntnisse zu dem bis dato nicht untersuchten Aspekt des Transparenzfaktors in der textbasierten Mensch-Chatbot-Kommunikation zu liefern.

5 THEORETISCHER RAHMEN

Ausgehend von den technischen Implementierungen und den im letzten Kapitel vorgestellten Forschungsansätzen im Bereich der HCI (im Allgemeinen), sowie im Bereich der Chatbot-Kommunikation (im Speziellen), kann man von zwei diametralen Zugängen oder Sphären sprechen. Während auf der einen Seite *das Verhalten* des Systems untersucht und nach dem Vorbild Mensch bzw. kommunikationspsychologischen Theoremen modelliert wird, prägt auf der anderen Seite *das Erleben* des Benutzers den Erkenntnis-, Entwicklungs- und Evaluationsprozess, meist auf Basis von psychologischen Modellen und Theorien. So lassen sich die meisten Forschungsvorhaben danach unterscheiden, ob ihren Fokus der Implementierung innerer Zustände (Emotionen, Persönlichkeit), oder der Gestaltung kommunikativen Verhaltens gilt. (vgl. Krämer, 2008, S. 64) In der vorliegenden Arbeit steht *das Erleben* des Users im Forschungsfokus. Somit sollen in diesem Kapitel theoretische Ansätze präsentiert werden, die *das Erleben* von virtuellen Entitäten beschreiben und somit die theoretische Basis für diese Forschungsarbeit bilden.

5.1 Menschenähnlichkeit

Seit jeher versuchen Menschen unbelebten Dingen und lebendigen Wesen menschliche Gestalt einzuhauchen bzw. ein gewisses Maß Menschlichkeit hineinzu projizieren (vordergründig, aber nicht ausschließlich, durch visuelle Aspekte der Menschlichkeit) – dies ist ein allgegenwärtiges und alltägliches Phänomen, das auf tief verwurzelten psychologischen Mustern beruht. Während man Gott beim Betreten einer katholischen Kirche von den Ölgemälden ganz selbstverständlich als älteren, hellhäutigen, bärtigen Herrn herunterblicken sieht, finden sich – ebenso selbstverständlich – Tiere und Fabelwesen in Form von sprechenden und bekleideten Hasen und Monstern, oder sogar Lokomotiven mit menschlichen Gesichtszügen in Kinderbüchern, die wir als Kind gelesen haben und heute auch unseren eigenen Kindern vorlesen. Und wie die letzten Jahrzehnte zeigen sind KI und Robotik auch nicht vor der Vermenschlichung verschont – Roboter bekommen rudimentäre Gesichtszüge oder gleich komplette Silikonmasken, die kaum noch vom „Original“ Mensch zu unterscheiden sind. Das Prinzip der Menschenähnlichkeit und dessen Auswirkungen auf das Nutzerverhalten beschäftigt darum auch die HCI Forschung seit ihren Anfängen.

5.1.1 Anthropomorphismus

Das Konzept des Anthropomorphismus beschreibt ein soziales Phänomen, welches sich auf das Erkennen von menschlichen Merkmalen bei realen oder imaginären nicht-menschlichen Entitäten bezieht. Bei diesen menschlichen Merkmalen oder Eigenschaften kann es sich um die physische Gestalt bzw. das Aussehen, emotionale Zustände, die nur Menschen zugeschrieben werden (z. B. Empathie), oder auch um innere geistige Zustände und Motivationen (z. B. Glauben, Höflichkeit) handeln. (vgl. Epley, Waytz, Akalis, & Cacioppo, 2008, S. 144; Lemaignan, Fink, & Dillenbourg, 2014, S. 2) McDonnell und Baxter (2019, S. 2) bezeichnen Anthropomorphismus als „Begleiterscheinung“ der menschlichen Fähigkeit, die eigenen Gefühle, Absichten und Überzeugungen zu kennen und auf Basis der eigenen Erfahrungen auch den mentalen Zustand anderer Spezies einzuschätzen und zu verstehen. (vgl. , S. 2)

Real or imagined nonhuman agents can be anything that acts – or is believed to act – with apparent independence, including nonhuman animals, natural forces, religious agents, technological gadgets, or mechanical devices. Such anthropomorphic representations are important determinants of how a person behaves towards these agents [...], or how a person may behave in light of these agents (Epley et al., 2008, S. 144)

Anthropomorphismus in der HCI

Anthropomorphismus spielt damit auch in der Mensch-Computer Interaktion eine wesentliche Rolle. Dabei schreibt der Nutzer aufgrund von Merkmalen, die vom Entwickler meist bewusst intendiert sind, dem Computer oder Roboter Absichten, Motivationen und emotionale Zustände zu. Wie mittlerweile auch zahlreiche Studien belegen, sind Anthropomorphismus Effekte auch bei der Chatbot-Kommunikation relevante Faktoren, die das Nutzerverhalten beeinflussen. (Appel, von der Pütten, Krämer, & Gratch, 2012; Kerly & Bull, 2006; Lee, 2010; Portela & Granell-Canut, 2017) Dies ist besonders durch zwei Charakteristika von Chatbots determiniert: den Einsatz natürlicher Sprache und die Fähigkeit sich dialogisch auszutauschen. (McDonnell & Baxter, 2019) Für die Projektion sozialer Regeln ist demnach eine anthropomorphe Repräsentierung, in der Form von *anthropomorph interfaces*²⁵, nicht zwangsläufig notwendig. (vgl. Braun, 2003, S. 84) Dennoch

²⁵ Der Einsatz von *anthropomorph interfaces*, sprich Benutzeroberflächen und virtuelle Verkörperungen – diese reichen von einem statischen Avatar und der rudimentären Darstellung eines Gesichts, über aufwendige realitätsnahen 3D-Simulationen eines Charakters, bis zu humanoiden Robotern –, welche anthropomorphe Effekte bewusst unterstützen, werden in zahlreichen Studien

konstatieren Portela und Granell-Canut (2017), dass es sinnvoll ist sich im Chatbot-Design unterschiedliche Verhaltensstrategien des Menschen zunutze zu machen, um die positive Interaktion mit dem Nutzer zu fördern, mahnen aber gleichzeitig ein, dass der Anthropomorphismusgrad „*well balanced*“ und dem eigentlichen Zweck dienlich sein soll. (vgl., S. 6) „In other words, promoting anthropomorphism is helpful, as it also provides machine-like signals, preventing the user from being confused.“ (ebd.) Culley und Madhavan (2013) warnen jedoch vor zu stark anthropomorphen virtuellen Agenten, da sich sonst die Erwartungshaltung der Nutzer nicht an der eigentlichen Systemperformance, sondern an der Menschenähnlichkeit und der daraus antizipierten geistigen Identitätsvorstellung des Nutzers ermisst, was wiederum in unzufriedenen stellenden Nutzererfahrungen gipfeln könne.

Dynamics of Anthropomorphism Modell

Bisweilen wurde Anthropomorphismus in der HCI Forschung vor allem im Hinblick auf Roboter bzw. *embodied virtual agents* untersucht und wird primär als statische Eigenschaft verstanden, die beim Nutzer eine soziale Reaktion hervorruft. Dass anthropomorphe Effekte jedoch langfristig eine dynamische Rolle bei der Aufrechterhaltung der Mensch-Maschine-Interaktion einnehmen, postulieren Lemaignan et al. (2014) und beschreiben dies in einem Modell der *dynamics of anthropomorphism*. Nach dem Modell durchläuft Anthropomorphismus drei Phasen mit unterschiedlicher Ausprägung (vgl. ebd.):

Initialization: Mit dem Beginn der Interaktion (diese Phase umfasst meist eine komplette Handlungssequenz des Roboters – kann von wenigen Sekunden bis zu mehreren Stunden reichen) entwickeln Nutzer ein steigendes Maß an Anthropomorphismus, ausgehend von spezifischen Grundannahmen, Vorurteilen bzw. Erwartungen (*initial capital of anthropomorphism*). Diese sind abhängig von der Persönlichkeit des Nutzers, des Design des Roboters, sowie Kontext und Zweck der Interaktion. Die anthropomorphen Effekte wachsen in dieser Phase bis zu einer maximalen Ausprägung, dem sog. *novelty effect*. (vgl. ebd., S. 226f)

Familiarization: Auf Basis anhaltender Interaktion und Beobachtung bildet der Nutzer in dieser Phase ein kognitives Modell des Roboterverhaltens, um die Handlungen des Roboters vorhersagen zu können. In dieser Phase stellen sich abnehmende anthropomorphe Effekte ein, da die anfänglich wahrgenommene Komplexität des Systemverhaltens, der Vorhersagbarkeit der Systemreaktionen

der HCI Forschung untersucht. (Kerly & Bull, 2006; Portela & Granell-Canut, 2017; Von Der Pütten et al., 2010)

weicht und der Roboter somit mehr und mehr als Werkzeug gesehen wird. Kommt es zu Systemreaktionen (*disruptive behaviours*), die für den User in dieses Modell nicht einordenbar sind, steigen das Anthropomorphismus-Level kurzfristig an. (vgl. ebd.)

Stabilization: In der letzten Phase beruhigen sich die anthropomorphen Effekte über einen längeren Zeitraum, bis eine Stabilisierung bzw. das sog. *stabilized level of anthropomorphism* erreicht wird. (vgl. ebd.)

5.1.2 Uncanny-Valley-Hypothese

Auch wenn bereits Chatbots existieren, die Menschen täuschend echt simulieren können (wie die Loebner Preisträger zeigen, siehe hierzu Kapitel 4.1), kann diese Täuschung heutzutage weder nachhaltig – das heißt über wiederholte, längere und personenübergreifende Interaktionen mit Menschen – aufrechterhalten werden, noch sind diese Systeme fähig in einer offenen bzw. uneingeschränkten Anwendungsdomäne – zu interagieren. Doch was passiert, wenn Chatbots in einigen Jahren so komplex, ausgereift und menschenähnlich mit Nutzern interagieren können, dass der Nutzer nicht mehr unterscheiden kann, ob er mit einem Menschen oder mit einer Maschine interagiert? (Skjuve et al., 2019)

Mori (2012) sieht diesen Entwicklungsprozess, hin zu einer perfekten Simulation, nicht als lineare Entwicklung zwischen den korrelierenden Faktoren der Vertrautheit und der Menschenähnlichkeit, sondern als einen nichtlinearen kubischen Zusammenhang bzw. eine Kurve, die von einem „unheimlichen Tal“ unterbrochen wird, dem sog. *Uncanny Valley*. (Mori, Macdorman, & Kageki, 2012) In anderen Worten heißt das, mit zunehmender Menschenähnlichkeit wächst beim Nutzer nicht automatisch die Vertrautheit gegenüber dem Roboter, sondern schlägt im Gegenteil in Ablehnung und Ekel um.

Im Tal der unheimlichen Wesensverwandtschaft

Die *Uncanny Valley* Hypothese, stammt ursprünglich aus der Robotik und wurde erstmals 1970 von Mashairo Mori im Zusammenhang mit Handprothesen beschrieben. Mori stellte fest, dass besonders naturalistische Handprothesen nicht zwingend mit einer positiven Wahrnehmung einhergehen, sondern im Gegensatz zu weniger realistischen Prothesen ein unheimliches Gefühl bei den Betrachtern auslösen. Diese Beobachtung reflektierte er in der *Uncanny Valley* Hypothese. Sie besagt, dass die Akzeptanz von Robotern mit zunehmendem Anthropomorphismus nicht konstant und fortlaufend ansteigt, sondern ab einem bestimmten Realitätsgrad einbricht und in Unheimlichkeit umschlägt (*Uncanny Valley*). Erst wenn der Realitätsgrad soweit ansteigt, dass der Roboter quasi nicht mehr von einem Menschen zu unterscheiden ist, erfährt

dieser wieder eine positive Wahrnehmung und hohe Vertrautheit seitens der Benutzer. Neben Robotern wird angenommen, dass dieser Effekt auch bei anderen physischen Figuren (z. B. bei Stofftieren, Marionetten, etc.) und virtuellen Entitäten (z. B. bei computergenerierten Figuren in Computerspielen oder Filmen, etc.) eintritt. (vgl. Ciechanowski, 2018; Mori et al., 2012; Rosenthal-Von der Pütten, 2016, S. 411f)

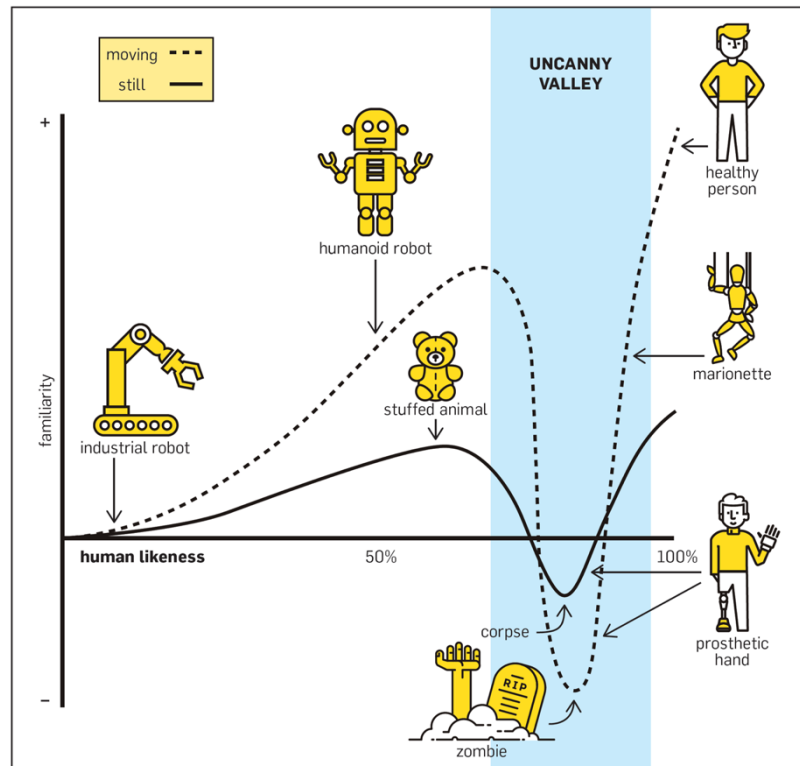


Abb. 03: Masahiro Mori's Uncanny Valley – Verortung unbeweglicher und beweglicher Objekte (Mone, 2016) Grafik © IWONA USAKIEWICZ / ANDRIJ BORYS ASSOCIATES, basierend auf der Darstellung von Masahiro Mori

Während unbewegliche Objekte (z. B. eine Leiche) sich auf der beschriebenen Kurve einordnen lassen, schlägt die Amplitude für bewegliche Objekte (z. B. ein Zombie) auf der Vertrautheit-Achse in beide Richtungen deutlich stärker aus. „Movement is fundamental to animals – including human beings – and thus to robots as well. Its presence changes the shape of the uncanny valley graph by amplifying the peaks and valleys“ (Mori et al., 2012, S. 99) In Abbildung 03 wird Mori's ursprüngliches Kurvendigramm für bewegte und unbewegte Objekte, respektive Roboter, anschaulich illustriert.

Einschränkungen und Erklärungsansätze

Rosenthal-Von der Pütten (2016) konstatiert, dass die Uncanny-Valley-Hypothese „nur eine Aussage über die Wahrnehmung und Bewertung von menschenähnlichem Aussehen und menschenähnlicher Bewegung bei Robotern beziehungsweise bei virtuellen Figuren [zulässt] [...] Weitere die Akzeptanz solcher Entitäten beeinflussende Faktoren werden in der Hypothese nicht berücksichtigt.“ (S. 413)

Zur Frage nach der ursächlichen Begründung des *Uncanny Valley* (UV) gibt es zahlreiche Erklärungsansätze, die sich laut Rosenthal-Von der Pütten (2016) in drei Kategorien einteilen lassen:

Perzeptuelle Ansätze: Laut diesem Erklärungsversuch ist das UV ein Ausdruck von Diskrepanz in der Informationsverarbeitung, welche Unsicherheit auslöst und negative Interpretationen hervorruft.

Evolutionsbiologische Ansätze: Diese thematisieren Ekel als übersensitiven, evolutionären Mechanismus, der uns seit jeher vor verschiedenen Gefahren schützen und so unsere Nachkommenschaft sichern soll. Da Ekel auch durch die Verletzung sozialer Normen hervorgerufen werden kann, wird der UV-Effekt als eine Art Verteidigungsreaktion zur Angstbewältigung angesehen.

Reflexionsorientierte Ansätze: Demnach verschwimmen die Grenzen zwischen Menschen und Maschine, da sich Maschinen die körperlichen und geistigen Eigenschaften von Menschen aneignen. Die Konfrontation mit menschenähnlichen Robotern bringt Menschen somit dazu ihre eigene Identität bzw. die der Menschheit infrage zu stellen, was sich wiederum in einer unbewussten Angst der Ersetzbarkeit äußert.

(vgl. Ciechanowski, 2018, S. 540f; Mone, 2016, S. 17; Rosenthal-Von der Pütten, 2016, S. 413f)

Trotz dem regen Forschungstreiben und den vielen Erklärungsansätzen rundum die *Uncanny-Valley*-Hypothese wird der empirische Beleg des Phänomens kontrovers und kritisch diskutiert. Das liegt nach Rosenthal-Von der Pütten (2016) zum einen an konzeptuellen Unzulänglichkeiten, da die Faktoren der Menschenähnlichkeit und Affinität nicht hinreichend definiert und operationalisiert wurden, somit empirische Belege fehlen bzw. zu hinterfragen sind. Zum anderen, an der eindimensionalen Anwendung von Menschlichkeit, welche gemäß dem *Uncanny Valley* primär über das Äußere definiert wird. (vgl. Rosenthal-Von der Pütten, 2016, S. 44)

Uncanny Valley of Mind!?

Zahlreiche Studien belegen, dass sich Menschenähnlichkeit keinesfalls nur über visuelle Faktoren bzw. das Aussehen definiert, sondern auch bestimmte geistige bzw. kognitive Fähigkeiten (darunter der Einsatz von Stimme, nonverbales Verhalten, Interaktivität, soziale Fähigkeiten, sowie das Zeigen von Emotionen und mentalen Zuständen, wie Empathie, Humor, Zieleorientierung, etc.) für den Nutzer wichtige Faktoren für das Anerkennen und das Einordnen einer künstlichen

Persönlichkeit bzw. einer virtuellen Entität sind. (vgl. Rosenthal-Von der Pütten, 2016, S. 417f; Stein & Ohler, 2017, S. 44)

Zwar beschreibt die *Uncanny-Valley*-Hypothese nach Mori die Interaktion mit Robotern, wie zuvor beschrieben, mit einem starken Fokus auf die Verkörperung realistischer menschlicher Züge, auch unter Berücksichtigung der Beweglichkeit. Dennoch finden sich mittlerweile zahlreiche Forschungsarbeiten aus dem Bereich der Chatbot-Kommunikation, die sich mit dem Phänomen *Uncanny Valley* aus einem verhaltens-orientierteren Zugang auseinandersetzen. Darunter auch aktuelle Studien von Ciechanowski (2018); Liu und Sundar (2018); Skjuve et al. (2019) (Stein & Ohler, 2017), was durchaus als ein Indiz dafür gewertet werden kann, dass der Ansatz auch im Hinblick auf Mensch-Chatbot-Interaktionen relevant ist.

Since chatbots interact through text or voice-based conversations, their humanlike character may have a different effect than that of physical objects. Hence, a need exists for research investigating the uncanny valley of chatbots to complement the current body of knowledge. (Skjuve et al., 2019, S. 34)

Während Skjuve et al. (2019) auf Basis eines Experiments untersuchen, ob die Auswirkung des Transparenzfaktors – also das Wissen bzw. nicht Wissen ob mit einem Chatbot oder einem Menschen kommuniziert wird – Nutzer in das *Uncanny Valley* fallen lässt und in dem Rahmen konzederen muss, dass kein *Uncanny Valley* Effekt nachgewiesen werden konnte, kommen Stein und Ohler (2017) zu einem gegenteiligen Schluss. Sie gehen auf Basis ihrer Untersuchungen sogar soweit und beschreiben eine neue Sphäre des *Uncanny Valley*, welche sie das *Uncanny Valley of Mind*, sprich das „Unheimliche Tal des Geistes“ nennen. Die beiden Autoren schufen dafür ein Versuchsszenario, bei dem digitale Entitäten in Form von Virtual Reality Agenten die emotionalen Zustände der Probanden erkennen konnten und darauf sozial bzw. empathisch reagierten. "[We] equalized the factor appearance but manipulated the perception of emotional and social abilities in human-like characters. [...] we designed characters that not only expressed their own emotional experience, but also empathized with the mental states of each other." (Stein & Ohler, 2017, S. 48) Die Ergebnisse zeigen, dass autonom agierende virtuelle Agenten signifikant unheimlicher eingestuft wurden als gescriptete Agenten, sowie menschliche Avatare. Geht es nach den Autoren ist das als Evidenz für die Existenz des *Uncanny Valley of Mind* zu sehen, zumindest bei emotional interagierenden Computersystemen und virtuellen Entitäten, die Emotionen und soziale Erkenntnis zeigen. (vgl. ebd.)

Begründet wird dieses Phänomen mit der anthropozentristischen Weltanschauung des Menschen – der sich demnach, aufgrund der Überlegenheit des menschlichen

Geistes, ins Zentrum der Weltlichkeit stellt – und in der Konfrontation mit hoch entwickelter künstlicher Intelligenz, die Angst vor einem Legitimationsverlust verspürt. (vgl. ebd., S. 44) Damit folgen Stein und Ohler (2017) mit ihrem Erklärungsversuch ebenfalls den reflexorientierten Ansätzen, wie im letzten Abschnitt beschrieben. Trotz aller Divergenzen ist eines klar, es wird hier vor allem (aber nicht ausschließlich) im Bereich der virtuellen Entitäten noch weitere empirische Untersuchungen benötigen, um das Licht der empirischen Erkenntnis in das düstere Tal des *Uncanny Valley* zu bringen.

5.2 Der Chatbot als Soziale Entität

Seit den Anfängen der HCI Forschung wird der Computer und seine soziale Rolle – im Sinne eines sozialen Akteurs – untersucht. Grundlegend hierfür ist die Annahme, dass Benutzer Computer nicht bloß als Maschinen wahrnehmen, sondern als Akteure, welche sozialen Regeln und Schemata folgen. (vgl. Portela & Granell-Canut, 2017, S. 2)

5.2.1 Ethopoeia und die Media Equation-These

Es sind alltägliche Situationen, in denen wir uns gegenüber technischen Systemen bzw. Medien sozial Verhalten bzw. sozial reagieren. Wer kennt das nicht, wenn das Smartphone oder der PC eine gewünschte Funktion nicht ausführt, quasi „schon wieder spinnt“ und der Nutzer sein Fluchen direkt auf das Gerät bezieht „du Trottel!“. Oder im Gegenteil, dass wir z. B. eine Puppe in der Hand halten, die auf Druck einige standardisierte Sprachausgaben beherrscht und so jemandem das Feedback gibt: „Oh, du bist so schön!“ Fühlt sich derjenige geschmeichelt? In der Regel schon. Statt der Puppe könnte uns dieses Feedback natürlich auch eine Werbefigur über ein Fernsehgerät oder ein Computer-Programm, wie etwa ein Chatbot geben. Mit demselben Effekt.

Media is Real Life

Nass und Reeves (1996) postulieren somit „media = real life“; treten auf Basis umfangreicher experimenteller Untersuchungen den empirischen Beweis an und formulieren schließlich mit der Media Equation-These einen Erklärungsversuch.

Equating mediated and real life is neither rare nor unreasonable. It is very common, it is easy to foster, it does not depend on fancy media equipment, and thinking will not make it go away. The media equation – media equal real life – applies to everyone, it applies often, and it is highly consequential. (S. 5)

Die Autoren zeigen, dass Verhaltensregeln aus dem Alltag und sozialpsychologische Prinzipien auch im Kontakt mit Medien (darunter Fernseher, genauso wie Waschmaschinen oder Computer) gelten und menschliche Interaktionen mit Medien grundlegend sozial und natürlich sind. Unser Verhalten gegenüber diesen Medien impliziert auch unsere Erwartungshaltung, dass sich ebendiese Medien an eine Vielzahl sozialer und natürlicher Regeln aus der zwischenmenschlichen Interaktion halten. (vgl. Krämer & Hoffmann, 2016, S. 404; Nass & Reeves, 1996, S. 5)

Bei der Untersuchung dieses Phänomens bedienten sich Nass und Reeves (1996) Theorien und Experimenten der zwischenmenschlichen Interaktionsforschung aus der Psychologie, Soziologie und Kommunikationswissenschaft, ersetzten sehr pragmatisch die Begriffe *Mensch* und *Umwelt* mit dem Begriff *Medien* und schon waren die Untersuchungsanlagen gegeben. (vgl., S. 251) Die Ergebnisse fassten die Autoren in 8 grundlegenden Behauptungen zusammen:

- Jeder reagiert sozial und natürlich auf Medien
- Medien gleichen sich stärker, als sie sich unterscheiden
- Die Media Equation erfolgt automatisch
- Viele unterschiedliche Reaktionen kennzeichnen die Media Equation
- Was wahr erscheint, ist wichtiger als die Wahrheit selbst
- Die Menschen reagieren auf das, was präsent ist
- Menschen mögen Einfachheit
- Sozial und natürlich ist einfach

(vgl. Nass & Reeves, 1996, S. 252ff)

Damit sehen es die Autoren als evident an, dass Medien eine soziale Rolle einnehmen. „People’s responses to media are fundamentally social and natural. [They] show that media are more than just tools. [...] Media can evoke emotional responses, demand attention, threaten us, influence memories, and change ideas of what is natural. Media are full participants in our social and natural world.“ (Nass & Reeves, 1996, S. 251)

Ethopoeia als unbewusstes, evolutionäres Phänomen

Als terminus technicus, für das in der Media Equation-These beschriebene Phänomen, greifen Nass und Reeves (1996) auf einen Begriff der antiken griechischen

Rhetorik-Schule zurück: *Ethopoeia*, eine rhetorisches Technik, die zur Beschreibung eines Charakters diene. Der Begriff *Ethopoeia* wird nun von den Autoren als unbewusste, unmittelbare Reaktion auf die sozial anmutenden Attribute eines Mediums definiert. Die sozialen Reaktionen laufen automatisiert ab und werden durch spezifische soziale Hinweisreize getriggert. (vgl. Krämer & Hoffmann, 2016, S. 405)

Nass und Reeves (1996) liefern auch einen Erklärungsversuch für *Ethopoeia* bzw. das unbewusste Anwenden sozialer Regeln auf gegenständliche nicht soziale Entitäten: „modern media now engage old brains“. (S. 12) Sie vertreten einen evolutionspsychologischen Ansatz. Demnach hat sich das menschliche Gehirn zu einer Zeit entwickelt, in der alles real war (Menschen, Orte, ...) und ausschließlich Menschen soziales Verhalten zeigen konnten. Als Bewältigungsstrategie für die Komplexität des täglichen Lebens entwickelten sich im Gehirn automatisierte, soziale Reaktionen und regelgeleitete Handlungsmuster, auf welche heute völlig unbewusst (*mindless*), auch bei der Auseinandersetzung mit Medien, im Sinne sozialer Entitäten, zurückgegriffen wird. (vgl. Von Der Pütten et al., 2010, S. 1642) Krämer und Hoffmann (2016) konstatieren: „Die Media Equation-These hebt sich damit deutlich von der Anthropomorphismus-These ab, die besagt, dass Menschen beliebigen Gegenständen/Technologien tatsächlich bewusst menschenähnliche Eigenschaften zuschreiben“. (Krämer & Hoffmann, 2016, S. 405)

Da die Media Equation-These von Nass und Reeves (1996) in dem einige Jahre später publizierten CASA Ansatz grundlegend fortgeführt wird, der Medienbegriff darin nicht mehr allgemein gefasst ist, sondern spezifisch auf die HCI eingegangen wird und obendrein die empirischen Belege korrespondieren, soll im Rahmen dieser Arbeit näher auf letzteren Ansatz eingegangen werden.

5.2.2 Computers as Social Actors: das CASA Paradigma

Die These der *computers as social actors*, kurz CASA Paradigma (Nass & Moon, 2000), folgt den Grundannahmen der Media Equation-These (Nass & Reeves, 1996) und postuliert, dass Computer von Menschen als soziale Akteure wahrgenommen werden und Mensch-zu-Computer Beziehungen denselben fundamentalen sozialen Prinzipien unterliegen, wie Mensch-zu-Mensch Beziehungen. (Nass & Moon, 2000; Nass et al., 1994) Bestimmte anthropomorphe Hinweise, wie visuelle Muster, Stimme und Sprache, welche menschliche Merkmale repräsentieren, können vom Nutzer als Präsenz einer sozialen Entität gedeutet werden und ihn dazu veranlassen, soziale Regeln aus der zwischenmenschlichen Interaktion auf den Computer bzw. das virtuelle Gegenüber anzuwenden. (Liu & Sundar, 2018; Nass & Moon, 2000)

Theoretische Implikationen

Nass und Moon (2000); Nass et al. (1994) untersuchten diesen Ansatz empirisch in einer Reihe von Experimenten und mit folgenden theoretischen Implikationen, die auch für die vorliegende Forschungsarbeit das theoretische Fundament bilden:

- **Sozialer Akteur:** Nutzer reagieren sozial auf den Computer selbst, im Sinne eines sozialen Akteurs, nicht etwa als Medium für eine soziale Interaktion mit dem Programmierer.²⁶
- **Ich & Du:** Das „ich“ und der/die „andere“ sind Kategorien bzw. Zuordnungen, die sowohl auf Computer, als auch auf Stimmen angewendet werden
- **Soziale Normen:** Soziale Normen, wie z. B. Höflichkeit, Selbstoffenbarung oder Reziprozität werden auch auf Computer angewendet.
- **Stimme:** Der Einsatz von Stimmen verstärkt die Wahrnehmung als sozialer Akteur und Stimmen wirken auch isoliert als solcher
- **Geschlecht:** Computer sind geschlechtsspezifische soziale Akteure, wobei Hinweise in Bezug auf das Geschlecht stereotype Reaktionen und stereotype Einschätzungen auslösen
- **Persönlichkeit:** Wenn die Persönlichkeit des Computers mit der des Nutzers übereinstimmt, steigt die Sympathie, Inhalte werden besser bewertet und eigennützige Tendenzen werden überwunden
- **Stereotype, Loyalität:** Neben den bereits angeführten Geschlechtsstereotypen, haben auch andere Kategorien, wie Ethnische Zugehörigkeiten und Team-/Gruppenloyalität Gültigkeit
- **Hinweise:** Einfache (primitive) Hinweise sind „mächtig“ und reichen aus, um soziale Skripte zu aktivieren und starke Reaktionen hervorzurufen
- **Mindlessness:** Soziale Antworten und Reaktionen erfolgen automatisch und beruhen auf denselben Mustern wie in Mensch-zu-Mensch Interaktionen
- **Forschungsaspekte:** Erkenntnisse der Sozialpsychologie sind relevant für die HCI Forschung

(Nass & Moon, 2000; Nass et al., 1994)

²⁶ Damit widerlegen Nass et al. (1994) die Annahme, dass das soziale Verhalten des Nutzers nicht dem Computer, sondern dem Programmierer hinter dem Computer gilt. (vgl. Krämer, 2008, S. 200)

Weitere Studien untersuchten spezifische Aspekte daraus (z. B. Gendereffekte) und untermauern mit den Ergebnissen die Postulate des CASA Paradigma. (Isbister & Nass, 2000; Lee, 2010; McDonnell & Baxter, 2019; Morkes et al., 1999) Außerdem konnte nachgewiesen werden, dass die oben beschriebenen Muster und sozialen Wirkungen gruppenübergreifend auftreten, womit die *Defizit-hypothese* als überzeugend widerlegt angesehen werden kann. Nach dieser würden nur Kinder, Laien oder klinisch auffällige Personen auf artifizielle Entitäten sozial reagieren. (vgl. Krämer, 2008, S. 199f) Nass et al. (1994) konstatieren somit: „These social responses are not a function of deficiency, or of sociological or psychological dysfunction, but rather are natural responses to social situations. Furthermore, these social responses are easy to generate, commonplace, and incumbe.“ (S. 77)

Mindlessness

Den kognitiven Mechanismus, der diesem Paradigma zugrunde liegt, beschreiben Nass und Moon (2000) als *mindlessness* oder *mindless behaviour*. Wie in zwischenmenschlichen sozialen Situationen werden dabei auch gegenüber dem Computer, auf Basis von bestimmten kontextuellen sozialen Hinweisen, soziale Handlungsskripte²⁷ ausgelöst, denen wir quasi „gedankenlos“ folgen, anstatt uns mit dem vollen Informationsumfang der Situation auseinanderzusetzen. (vgl., S. 83)

Rather than actively constructing categories and distinctions based on all relevant features of the situation, individuals responding mindlessly prematurely commit to overly simplistic scripts drawn in the past. [...] scripts for human-human interaction – that are inappropriate for human-computer interaction, essentially ignoring the cues that reveal the essential asocial nature of a computer. (Nass & Moon, 2000, S. 83)

Soziale Regeln und Skripte, die öfter zur Anwendung kommen (z. B. konversationsbasierte Höflichkeitsformen), werden dabei eher gedankenlos – sprich automatisiert – ausgelöst, als Regeln, die eher selten ausgelöst werden (z. B. Reaktionen auf starke Emotionen von anderen). (vgl. Nass & Moon, 2000, S. 99)

Während laut dem CASA Paradigma einfache Hinweise (*social cues*) ausreichen um den Computer als quasi gleichwertigen sozialen Akteur wahrzunehmen;

²⁷ „Eine Art von Schemata sind Skripts [...], die mehr oder weniger feststehende dramaturgische Vorgaben für die Handlungsabläufe darstellen. So wie sich der Darsteller einer Rolle im Film an einem Skript orientiert, so halten sich auch die Rollenspieler im „gewöhnlichen Leben“ mehr oder weniger an „Drehbücher“, die allerdings selten in schriftlicher Form vorliegen, als vielmehr in den Köpfen existieren. Auch bereits vor oder unterhalb der eigentlichen Handlungsebene existieren Schemata, die zur Vorsortierung von Handlungsmöglichkeiten dienen [...]“ (Vester, 2009, S. 52)

postuliert Blascovich (2002) mit dem *Threshold Model of Social Influence*, dass in erster Instanz ein Mensch nur gegenüber einem Menschen und in einer virtuellen Umgebung gegenüber einer virtuellen Repräsentation eines Menschen (im Sinne eines Avatars) sozial reagiert. Ein Computer würde keine sozialen Reaktionen auslösen, außer er ist so menschenähnlich, dass der Nutzer ihn nicht mehr von einem echten Menschen unterscheiden kann. (vgl. Blascovich, 2002; Von Der Pütten et al., 2010, S. 1642) Hierzu subsumiert Krämer (2008), auf Basis einer umfassenden, theoretischen Auseinandersetzung mit der Studienlage, zu sozialen Wirkungen virtueller Helfer, dass die Annahmen des *Threshold Model of Social Influence* empirisch nicht konsistent belegt werden konnten. Hingegen sieht die Autorin den Anthropomorphisierungsgrad als wesentlichen Einflussfaktor, um soziale Reaktionen zu triggern. Vor allem im Hinblick auf die eindeutig als menschlich identifizierbaren Merkmale, wie Stimme und Interaktionsfähigkeit, weniger Merkmale des Erscheinungsbildes. (vgl., S. 200)

Abschließend und im Hinblick auf die positive Prägung von Mensch-Chatbot-Interaktionen kann jedenfalls die Aussage von McDonnell und Baxter (2019) unterstrichen werden: "The theory of computers as social actors (CASA) is relevant to the design of chatbots in the indication that users apply social heuristics to their interactions with computers." (S. 2)

5.3 Eindrucksbildung in der CvK

Neben den bereits vorgestellten theoretischen Ansätzen der HCI Forschung, welche allesamt das Erleben künstlicher Entitäten beschreiben, soll in diesem Kapitel eine Theorie der zwischenmenschlichen Computer vermittelten Kommunikation – der Hyperpersonal Perspective Ansatz – als Erklärungsmodell entlehnt und näher erläutert werden. Schließlich findet Chatbot-Kommunikation meist textbasiert und genuin Computer vermittelt (etwa via Smartphone und Instant Messaging) statt.

5.3.1 Hyperpersonal Perspective Ansatz

Jede Interaktion trägt zur Eindrucksbildung über unseren Interaktionspartner bei. Abhängig vom Medium und der Interaktionssituation wird diese Eindrucksbildung jedoch in unbestimmtem Maß beeinflusst oder eingeschränkt. Vor allem in der Computervermittelten Kommunikation verfügen wir über limitierte Artikulationsmöglichkeiten, somit auch über weniger Informationen über den Interaktionspartner, die uns bei der Eindrucksbildung helfen. (Batinic & Appel, 2008) Doch wie bilden wir unseren Eindruck über den Interaktionspartner, wenn wir diesen nicht unmittelbar

erleben, sondern nur über textbasierte Kommunikation (wie z. B. E-Mails, Chats, Instant Messaging) interagieren?

Einen anerkannten und vielfach empirisch überprüften Erklärungsansatz bietet der *Hyperpersonal Perspective Ansatz* von (J. Walther, 1996). Der Ansatz streicht nicht den defizitären Charakter textbasierter Kommunikation hervor, sondern beschreibt das Gegenteil: Unter bestimmten Bedingungen wird Computer vermittelte Kommunikation persönlicher (quasi hyperpersönlich) als die direkte zwischenmenschliche Kommunikation wahrgenommen – so fühlen sich Kommunikationspartner gegenseitig zum Teil intimer und verbundener, als in der face-to-face Kommunikation. Die visuelle Anonymität der CvK führt zu einer selektiven Selbstpräsentation und ermöglicht eine Überattribution, also das Hervorheben und Überzeichnen bewusst ausgewählter persönlicher Eigenschaften. (vgl. Batinic & Appel, 2008, S. 212; O. Fischer, 2016, S. 357f; J. Walther, 1996)

Es kommt also zu einer Überattribution, die – ein angemessenes Verständnis der Wirkung der eigenen Kommunikation vorausgesetzt – auch gezielt genutzt werden kann. In einer positiven Rückkopplungsschleife stellt sich zunächst der auf vorteilhafte Selbstpräsentation bedachte Sender gezielt in besonders positiver Weise dar. Der Empfänger nimmt diese Information wahr und generalisiert den positiven Eindruck auf weitere Eigenschaften. (O. Fischer, 2016, S. 358)

Sender-Empfänger Modell hyperpersönlicher Kommunikation

Walthers Ansatz beschreibt wie vier Elemente (Sender, Empfänger, Kommunikationskanal, Feedback) im Kommunikationsprozess zusammenwirken, damit die Kommunikationspartner ihre Ziele auf der Beziehungsebene erreichen und lässt sich so in die Systematik eines klassischen Sender-Empfängermodells (siehe Abbildung 04) einordnen. (vgl. Batinic & Appel, 2008, S. 212; Pang, Shin, Lew, & Walther, 2018, S. 5)

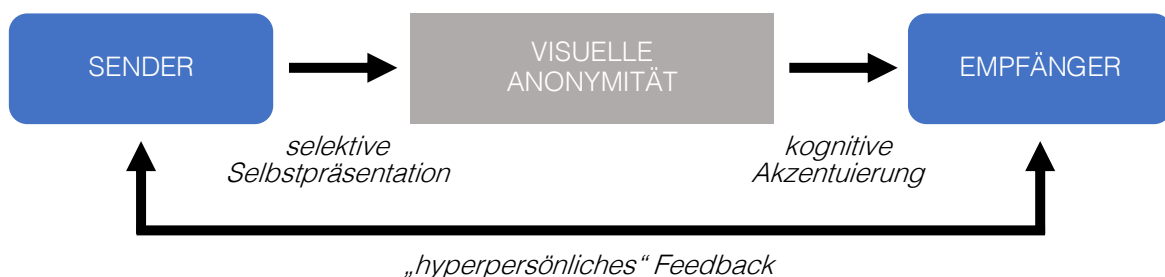


Abb. 04: Das Sender-Empfänger-Modell "hyperpersönlicher" Kommunikation nach J. Walther (1996), gezeichnet nach (O. Fischer, 2016, S. 358)

Der *Sender* stellt sich im Rahmen von CvK in einer intendierten, kontrollierten und sozial erwünschten Weise selektiv dar (*selektive Selbstpräsentation*). Durch die fehlenden visuellen und nonverbalen Informationen (*visuelle Anonymität*), welche in der face-to-face Kommunikation bewusst und unbewusst eingesetzt werden, besitzt der *Sender* somit die Informationshoheit über alle gesendeten Signale und kann diese bewusst einsetzen. Bei der textbasierten Selbstdarstellung werden zudem zusätzliche kognitive Ressourcen eingesetzt, die in der face-to-face Kommunikation unser nonverbales Verhalten steuern.

Der *Empfänger* hingegen idealisiert seinen Interaktionspartner basierend auf Nachrichtenelementen, die eine minimale Ähnlichkeit oder Zuneigung andeuten. Das Fehlen personenbezogener Informationen führt zu der Überbewertung (*kognitive Akzentuierung*) vorhandener Informationen, was wiederum in übermäßigem Vertrauen, Zuneigung und Illusionen über den Kommunikationspartner resultieren kann.

Der *Kommunikationskanal* der CvK schafft die Voraussetzungen dafür, indem etwa das Entwerfen, Ausformulieren, Kontrollieren und Bearbeiten von Nachrichten vor dem Absenden möglich ist. Dies gilt insbesondere für zeitversetzte asynchrone Kommunikation (z. B. E-Mail), aber auch für Echtzeit Kommunikation via Instant Messaging. Dabei gibt es per se wenig nicht intendiertes Verhalten im Vergleich zu face-to-face-Kommunikation oder Telefonaten. (Batinic & Appel, 2008; O. Fischer, 2016; Pang et al., 2018; J. Walther, Van Der Heide, Ramirez, Burgoon, & Peña, 2015; J. B. Walther, 2007)

Als viertes Element spielt *Feedback* eine zentrale Rolle in dem bereits angesprochenen Rückkopplungseffekt.

Feedback can be understood from a behavioral confirmation perspective, in which an individual's impression of a communication partner shapes his behavior toward that partner, which in turn influences that partner's attitude and behavior toward him. Through this reciprocal mechanism, feedback capitalizes on the initial positive self-presentation to reinforce and intensify the mutually favorable feelings that CMC communicators have of each other. (Pang et al., 2018, S. 5)

Diese wechselseitige Eindrucksbildung über den Kommunikationspartner und die daraus resultierenden Interaktionsmuster können sich gegenseitig immer weiter verstärken, was dazu führt, dass die Kommunikation langfristig beziehungsorientierter und intimer wird. (vgl. Batinic & Appel, 2008, S. 212; J. Walther et al., 2015)

5.3.2 Social Information Processing Theorie

Die Basis für den Hyperpersonal Ansatz bzw. hyperpersönliche Kommunikation bildet die *Social Information Processing* Theorie, kurz SIPT, nach J. Walther (1992). Sie beschreibt die Art und Weise wie die konstruktiv-kreative Leistung des netzspezifischen Sprachgebrauchs, im Rahmen von textbasierter CvK, die möglichen Defizite (u.a. das Fehlen nonverbaler Hinweise, wie z. B. Körpersprache, Mimik oder Artefakte, wie Kleidung) kompensieren kann. (vgl. O. Fischer, 2016, S. 358) Menschen sind demnach in der Lage soziale Hinweise schriftlich zu übermitteln und Eindrücke der zwischenmenschlichen Zuneigung, über CvK, zu so einem hohen Maß, wie in der direkten, persönlichen Kommunikation zu bilden.

Der Nutzer passt sich im *Social Information Processing* an die kanalspezifischen Einschränkungen von E-Mail, Chatrooms, Instant Messengern, etc. an, indem Sprachinhalte, Typografie, Tonalität und Timing differenzierter eingesetzt und zudem neue Zeichensysteme genutzt werden (z. B. Emoticons oder Abkürzungen wie „lol“). Diese Kommunikationsstrategien ermöglichen es im Rahmen von CvK, ähnlich wie in der face-to-face Kommunikation, zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen. J. Walther (1992) konzidiert jedoch, dass ein wesentlicher Unterschied zu einem deutlich langsameren Aufbau zwischenmenschlicher Beziehung führt, nämlich der geringere Informationsgehalt, da über CvK schlichtweg weniger Informationen ausgetauscht werden können. (vgl. O. Fischer, 2016, S. 358f; Pang et al., 2018, S. 4f)

5.3.3 SIDE-Modell

Eine Verwandtschaft der in den letzten zwei Abschnitten beschriebenen theoretischen Ansätze, lässt sich auch in Bezug auf das SIDE-Modell, *Social Identity Deindividuation Modell* von Reicher, Spears, und Postmes (1995) feststellen, wenngleich dieses die stereotype Zuschreibung in in-group und out-group, durch den Nutzer, innerhalb der CvK, ins Zentrum stellt. Das Modell besagt, dass „der Verlust an Informationen über individuelle Merkmale, z. B. Körperhaltung, persönliche Ausstrahlung, in der textbasierten cvK dazu [führt], dass sich die Kommunikationspartner/innen stereotyp als Mitglieder der jeweils salienten sozialen Kategorie, sei es der Eigen- oder der Fremdgruppe, behandeln.“ (Batinic & Appel, 2008, S. 213) Somit kann der Mangel an visuellen Hinweisen in textbasierter CvK, den Effekt haben, dass im Rahmen eines Deindividuationsprozesses²⁸ vom Individuum auf die

²⁸ Deindividuation „bedeutet, dass man sich selbst nicht als Individuum, sondern aufgrund der Zugehörigkeit zu einer Gruppe und dem Vergleich dieser Gruppe mit Fremdgruppen definiert. Das

Gruppe (z. B. Mann und Frau; Mensch und Maschine, Europäer und Amerikaner), die eigene Gruppenzugehörigkeit, wie auch die des Gesprächspartners verstärkt wahrgenommen wird. Dies kann durch das Ausbleiben persönlicher Informationen über den Interaktionspartner zu einer positiven (in-group) oder negativen (out-group) Überattribution desselben führen. Sofern die soziale Identität des Gegenübers bekannt ist, können Nutzer in CvK ihren Gesprächspartner dementsprechend einordnen, mit der Auswirkung, dass sich die Interaktion stark an Stereotypen ausrichtet. Stereotype können dabei als strategisches Instrument oder nützliche kognitive Abkürzungen verstanden werden, die dabei helfen aus einer Flut an Informationen rasch relevante Informationen herauszufiltern und die Komplexität des Alltags zu bewältigen. (vgl. Lee & Oh, 2015, S. 116f)

5.4 Einordnung in den Forschungsrahmen

Zusammenfassend sollen die ausgeführten Thesen in Bezug auf virtuelle Entitäten (im Sinne von Chatbots) und im Hinblick auf das Erkenntnisinteresse der vorliegenden Forschungsarbeit eingeordnet werden. Dafür noch einmal ein destillierter Überblick über die theoretischen Grundannahmen:

- Laut dem *Antropomorphismus* reagieren wir bewusst auf Hinweisreize, die wir als Menschenähnlich (visuelle, wie auch nicht visuelle) deuten
- Laut der *Media Equation* bzw. dem *CASA Paradigma* reagieren wir sozial auf virtuelle Entitäten. Dabei werden unbewusst und automatisiert (mindless) soziale Skripte ausgeführt. Der Grad der Menschenähnlichkeit und Interaktion spielt eine untergeordnete bzw. keine wesentliche Rolle
- Die *Uncanny-Valley-Hypothese* behauptet, dass der Grad der Menschlichkeit (v.a. im Hinblick auf visuelle und bewegte Anmutung) darüber entscheidet, ob wir eine Technologie als positiv (im Sinne von Vertrautheit) oder negativ (im Sinne von Unheimlichkeit) wahrnehmen und einstufen. Ein Ableger für virtuelle Entitäten ohne Gestalt wäre das *Uncanny Valley of Mind*.
- Der *Hyperpersonal Perspective Ansatz* beschreibt, basierend auf der *Social Information Processing Theorie*, einen psychologischen Vorgang, laut dem wir unseren Gesprächspartner in textbasierter Kommunikation, aufgrund des

Verhalten wird dann stärker an Gruppennormen orientiert als an individuellen Normen. [...] Situationen, in denen computervermittelt kommuniziert wird, Menschen also visuell anonym sind, können die Deindividuation begünstigen." (Batinic & Appel, 2008, S. 213)

Fehlens bestimmter Anhaltspunkte, idealisieren und uns selbst bewusst idealisiert darstellen.

- Das *SIDE Modell* besagt, dass aufgrund der fehlenden visuellen Hinweise in der CvK, durch Deindividuation die Eigen- und Fremdgruppenzugehörigkeiten stärker wahrgenommen werden, und zu einer stereotypen Überattribution des Kommunikationspartners führen können.

In welcher Wechselbeziehung stehen diese theoretischen Ansätze nun? In Tabelle 05 wird versucht diese schematisch darzustellen und damit den theoretischen Rahmen für die Untersuchung des Transparenzfaktors aufzuspannen.

GRUNDANNAHMEN		
Media Equation (<i>Media equals Life</i>)		
CASA Paradigma (<i>Computer sind soziale Akteure</i>)		
- - -		
Menschen interagieren mit virtuellen Entitäten, nach denselben sozialen Skripts, wie in zwischenmenschlicher Kommunikation und zwar <i>mindless</i> , selbst ohne intentionale Hinweise		
INTERVENIERENDE FAKTOREN/ASPEKTE		
Anthropomorphismus		
bestimmte Faktoren als bewusste Hinweise, führen zur steigenden Wahrnehmung als menschlich und der dementsprechenden Interaktion		
Kommunikationskanal / Instant Messaging		
schafft visuelle Anonymität und ein technologiebedingtes Informationsdefizit, welches wiederum durch bestimmte Kompensationstechniken ausgeglichen wird (SIPT)		
Unheimlichkeit	Überattribution	Überattribution
		
Uncanny Valley of Mind	SIDE Modell	Hyperpersonal Perspective

Tabelle 05: Schematische Darstellung des Theoriegebäudes

Theoretische Implikationen für die empirische Untersuchung

Auf Basis dieser Theoreme kann man behaupten, dass die Interaktion mit einem Chatbot soziale Reaktionen hervorruft (*Media Equation, CASA*) und der Interaktion mit einem Menschen zum gewissen Grad (auch abhängig vom Grad der

Menschlichkeit > *Anthropomorphismus*) gleichzusetzen ist. Dies würde wiederum bedeuten, dass die Deklaration als Mensch oder Maschine keinen wesentlichen Einfluss auf die Interaktion und Bewertung der Nutzererfahrung mit sich bringt

Dem entgegengesetzt kann angenommen werden, dass auch bei der Einschätzung eines geistig besonders menschlich anmutenden virtuellen Gesprächspartners (hoher Anthropomorphismus im Sinne tatsächlicher sozialer, mentaler Charakterzüge), der vom Nutzer jedoch nicht sicher den Kategorien Mensch/Maschine zugeordnet werden kann, gemäß der Annahme des *Uncanny Valley of Mind*, eine unheimliche und negative Wahrnehmung des Nutzers begünstigt wird. In dem Fall könnte somit schlussgefolgert werden, dass der Transparenzfaktor sowohl eine Auswirkung auf die Interaktion, als auch auf die Einschätzung des Gesprächspartners hat.

Voreingenommenheit durch Transparenz/Intransparenz

Der *Hyperpersonal Perspective Ansatz*, das *SIDE Modell* aber auch die *Media Equation* bzw. das *CASA Paradigma*, deuten indirekt auf die Problematik hin, dass die Art wie ein Nutzer mit einem System (wie einem virtuellen Agenten bzw. Chatbot) interagiert, sowie die Einschätzung und Einordnung dieser Interaktion, zu einem bestimmten Maße auf Annahmen und nicht auf der tatsächlichen Systemperformance bzw. Interaktion beruhen. "This can prove detrimental as users can be inclined to measure the success of a system based on their biases and emotional connection with the agent rather than on the actual system performance" (McDonnell & Baxter, 2019, S. 2) Insofern kann der Transparenzfaktor als kritische Variable in der intrinsischen Bewertung und Einordnung des Nutzers (in-group, out-group) bei der Evaluierung der Mensch-Chatbot-Interaktion angesehen werden.

6 FORSCHUNGSFRAGEN UND EINGRENZUNG

Im Zentrum dieser Forschungsarbeit steht die Frage *Bot or Not?* In anderen Worten: Hat der Transparenzfaktor, das heißt das Wissen darüber, ob wir mit einem Chatbot oder einem Menschen interagieren, einen Einfluss auf die Evaluation des Gesprächs und des Gesprächspartners? Bzw. lässt sich eine rückkoppelnde Wirkung auf die Interaktion feststellen, auch wenn das Verhalten des Chatbots zu einem hohen Grad menschlich erscheint? Und welche möglichen Folgen könnten aus den Antworten auf diese Fragen für den zukünftigen Einsatz von Chatbots erwachsen?

6.1 Forschungsleitende Fragestellungen

Aus dem grundlegenden Erkenntnisinteresse, der Auseinandersetzung mit dem Forschungsstand und den theoretischen Ansätzen, lassen sich für dieses Forschungsvorhaben folgende Forschungsfragen ableiten:

FF1: *Welche Auswirkung hat der Transparenzfaktor auf die Einschätzung und Wahrnehmung von Mensch-Chatbot-Konversationen via Instant Messaging?*

- FF1.1 Wie wird die Konversation eingeschätzt und bewertet, wenn ein Chatbot klar als Chatbot deklariert wird bzw. sich direkt als solcher zu erkennen gibt?
- FF1.2 Inwiefern unterscheidet sich diese Einschätzung von einer computervermittelten Konversation, in der der Chatbot nicht als Chatbot deklariert wird bzw. der Nutzer davon ausgeht, sein Kommunikationspartner sei ein Mensch?

FF2: *Welche Auswirkung hat der Transparenzfaktor auf die Einschätzung und Wahrnehmung des Kommunikationspartners Chatbot?*

- FF2.1 Wie wird der Kommunikationspartner Chatbot eingeschätzt und charakterisiert, wenn dieser klar als Chatbot deklariert wird bzw. sich direkt als solcher zu erkennen gibt?
- FF2.2 Inwiefern unterscheidet sich diese Einschätzung von einem Kommunikationspartner, der nicht als Chatbot deklariert wird bzw. vom Nutzer als Mensch eingeordnet wird?

FF3: *Welche Auswirkungen könnte dies für zukünftige Konversationen zwischen Mensch und Chatbot haben?*

6.2 Eingrenzung

Obwohl der Begriff Chatbot in der Literatur teilweise alle Software Applikationen impliziert, welche einen Dialog mit einem Menschen in natürlicher Sprache führen (Dale, 2016; Følstad & Brandtzæg, 2017), liegt der Fokus dieser Forschungsarbeit auf der gebräuchlichsten Anwendung von Chatbots, im Sinne eines Programms, welches in natürlicher Sprache mit einem Menschen in dialogischer Form schriftlich kommuniziert. Die Untersuchung beschränkt sich somit auf rein textbasierte Chatbot-Dialoge, die via Instant Messaging Dienst (so z. B. WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, etc.), sowie ohne Avatar oder personifizierte Illustrationen, stattfinden.

Forschungsrelevant sind dabei weder die tatsächlichen Inhalte oder die Struktur der Mensch-Computer-Interaktion, noch die Performance des Chatbots, sondern primär die Einschätzung und ex post Wahrnehmung der Gesprächssituation und des Gesprächspartners.

Die Erhebung beschränkt sich außerdem auf die Generation Y, weil in dieser Altersgruppe eine Prädisposition für Chatbot-Kommunikation angenommen werden kann, aufgrund des „natürlichen“ Umgangs mit digitalen Medien, einem hohen Technologieverständnis, sowie bestimmten Kommunikationspräferenzen.

7 FORSCHUNGSDESIGN

7.1 Methodologischer Ansatz

Der Transparenzfaktor ist ein in der Forschungsliteratur bislang kaum untersuchter Aspekt der Mensch-Chatbot-Kommunikation, wie bereits in Kapitel 4.8.2 gezeigt werden konnte. Deshalb wurde in dem vorliegenden Forschungsvorhaben eine explorative, induktive Herangehensweise gewählt. „Im Zentrum des qualitativen Forschungsinteresses steht damit das Individuum mit seinen individuellen (Handlungs-)Motivationen, Wert- und Normenkonstitutionen und mit seinen Routinen und Sinnkonstruktionen. In diesen subjektiven Strukturen findet sich das Gesellschaftliche in kondensierter Form wieder.“ (Misoch, 2015, S. 21) Methodisch manifestiert sich die Herangehensweise in einer Kombination aus einer experimentellen Untersuchungsanlage²⁹, sowie primär qualitativen Erhebungs- und Analysemethoden, um den Untersuchungsgegenstand empirisch zu untersuchen. (Siehe Tabelle 06) Auf die gewählten Verfahren wird in den nächsten Kapiteln näher eingegangen.

Ausgehend von den in Kapitel 6.1 formulierten Forschungsfragen soll anhand der qualitativ erhobenen Daten die subjektiven Wirklichkeitskonstruktionen der Probanden – in Bezug auf den Mensch-Chatbot-Dialog und auf den Chatbot als Gesprächspartner – analysiert, latente Muster und Motivationen aufgezeigt werden, welche zukünftig weiterführenden quantitativen Untersuchungen als hypothetische Grundlage dienen.

UNTERSUCHUNGSANLAGE	ERHEBUNGSMETHODE	ANALYSE
Wizard-of-Oz Experiment inkl. Pretest & Posttest	WhatsApp Dialoge	Deskriptive Statistik
	Likert-Skala (ad hoc)	Deskriptive Statistik
	Offene Fragebögen	Qualitative Inhaltsanalyse
	Leitfaden gestütztes Interview	Qualitative Inhaltsanalyse

Tabelle 06: Einordnung der verwendeten Methoden, in Anlehnung an Brosius et al. (2012)

²⁹ „Wissenschaftliche Experimente sind Untersuchungsanordnungen, mit denen Kausalzusammenhänge überprüft werden. [...] Das wissenschaftliche Experiment ist keine Methode der Datenerhebung wie die Befragung oder die Inhaltsanalyse, sondern bezeichnet eine bestimmte Form der Untersuchungsanlage.“ (Brosius, Haas, & Koschel, 2012, S. 197)

Da jedes Subjekt eine andere Sicht auf die Wirklichkeit haben kann, können sich sehr divergente Modelle von Realität im empirischen Erhebungsprozess herauskristallisieren. Diese zu analysieren und im Hinblick auf ihre Prägekraft für das Handeln der Akteure zu untersuchen, ist dann Ziel qualitativer Forschungen sowie die Analyse der internen Logik und der Bedeutungszuweisungen dieser subjektiven Wirklichkeiten. (Misoch, 2015, S. 22)

Aufgrund der rasanten Entwicklung im Bereich der intelligenten Dialogsysteme soll für diese Untersuchung nicht der status-quo der Mensch-Chatbot-Kommunikation erhoben werden, sondern vielmehr eine positive Nutzererfahrung mithilfe eines intelligenten, menschlichen Chatbots simuliert werden, um hier eine Einschätzung für den Einsatz zukünftiger Chatbotssysteme zu ermöglichen. Dafür wurde ein Experimentalsetting mit einem fiktiven Chatbot entwickelt, welcher gemeinsam mit den Probanden in Instant Messaging Dialogen (via WhatsApp) mehrere Aufgaben lösen musste. Im Anschluss an das Experiment wurden die reflexiven Einschätzungen und Eindrücke der Probanden mittels schriftlicher und mündlicher Befragung erhoben.

7.2 Expertenbefragung/Gespräche

Für die empirische Untersuchung sollte ein glaubwürdiges Chatbot-Szenario entwickelt werden, in dem ein quasi „menschlicher“ Chatbot imitiert wird. Für die Entwicklung des dafür nötigen Chatbot-Konzepts, sowie die konkrete Anlage des Experiments, sollte abseits der zu Verfügung stehenden Forschungsliteratur auch Expertise aus unterschiedlichen Disziplinen der „Chatbot-kommunikation, über Expertengespräche in Form von Telefoninterviews, einfließen. Dahinden, Sturzenegger, und Neuroni (2006) deklarieren diese Art des Einbeziehens von Expertenmeinungen als Teil der Recherche, wobei Experten als „Personen aus dem wissenschaftlichen Bereich, aber auch aus der Praxis [...]“ (ebd., S. 100) bezeichnet werden. Dementsprechend gilt auch im Rahmen dieser Forschungsarbeit die Expertenbefragung nicht als Teil der Erhebung, sondern als Recherchemethode, um Einblicke und Inputs aus der aktiven Forschung und Praxis zu sammeln.

Expertenpanel

Die befragten Experten wurden vom Autor direkt ausgewählt und über das Forschungsinteresse und den geplanten Forschungsablauf aufgeklärt. Bei der Expertenauswahl waren unterschiedliche konzeptionelle, analytische und theoretische Perspektiven aus dem Bereich der Chatbot-Kommunikation ausschlaggebend. So setzte sich das konsultierte Expertenpanel aus folgenden 7 Personen zusammen:

Programmierer & Chatbot-Entwickler, Ing. Gregor Jarisch, Gründer & Entwickler der Open Source Chatbot Plattform E.D.D.I. und Chatbot Lead von differ.chat

Roboterpsychologin, Univ.-Prof. Dr. Martina Mara, Leiterin des Robopsychology Lab am Linz Institute of Technology (LIT), der Johannes Kepler Universität Linz

Computerlinguist & Data Analyst, Florian Hahn BA, Mitarbeiter des auf Sprachtechnologie spezialisierten Unternehmens Kauz Linguistic Technologies in Düsseldorf

KI Forscher/in mit Fokus auf Sprach- & Interaktionstechnologien, Dr. Brigitte Krenn, vom Österreichischen Forschungsinstitut für Artificial Intelligence (OFAI) und **Arne Björn Binder**, vom Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI)

Informatiker & Computer Wissenschaftler, Thilo Michael MA und Dr. Dipl.-Ing. Stefan Hillmann vom Quality and Usability Lab der Technischen Universität Berlin (Institut für Softwaretechnik und Theoretische Informatik)

Alle Experten wurden telefonisch interviewt und jeweils in unterschiedlichen Stadien des iterativen Entwicklungsprozesses eingebunden, wodurch auch diverse aktuelle Durchführungsideen des Autors bzw. die Inputs der anderen Experten kurzfristig diskutiert und entsprechend adaptiert oder auch verworfen werden konnten.

Erkenntnisse aus den Befragungen

Die Expertenbefragungen erwiesen sich durchwegs als nützlich und brachten sinnvolle Inputs aus der Forschungspraxis ein. Obendrein wurden methodische Überlegungen des Autors grundlegend bestätigt. Obwohl die Experten das Forschungsdesign dabei auch aus unterschiedlichen Perspektiven kritisch reflektierten, wurde das Forschungsvorhaben und das geplante empirische Vorgehen unisono als gut und sinnvoll eingestuft.

Aus den Gesprächen ergaben sich einige Einschätzungen, die Einfluss auf das Charakterdesign des später zu simulierenden Chatbot haben sollten:

- Chatbot als Werkzeug: der Chatbot wird laut den Experten auch in Zukunft vor allem die Rolle eines Werkzeugs übernehmen, welches im Grunde auf komplexe Daten zugreifen kann und sie für den Nutzer dialogbasiert zugänglich macht

- Kontextbasiertes Verständnis: das wird auch in Zukunft als die Herausforderung für menschlich agierende Bots eingeschätzt – dabei sind vor allem Empathie, Humor und Ironie als kritische Faktoren genannt worden.
- Soziale Rolle: das Chatbots in Zukunft auch eine Soziale Rolle einnehmen bzw. über Emotionale Intelligenz verfügen, spaltet die Meinung unter den Experten. Auch wenn hier Beispiele aus dem Pflege- und Sozialbereich bekannt sehen, werden diese eher als Randphänomen eingestuft
- Charakter: die Persönlichkeit von Chatbots wird sich in der Regel nach Anwendung bzw. Kundenwunsch richten, wobei hier mehrheitlich Charakterzüge wie hilfsbereit und lösungsorientiert fallen

Auch das geplante Forschungsdesign wurde kritisch diskutiert, mit einigen Implikationen zu Instrumenten und Durchführung. Hier die Erkenntnisse aus den Expertengesprächen im Überblick:

- **Allgemeine Coverstory:** Die ursprüngliche vom Autor formulierte Coverstory wurde kritisiert, da das Entstehen von negativen Test-Effekten seitens der Probanden befürchtet wurde. Um zu verhindern, dass die Probanden durch ein fiktives Forschungsinteresse von den eigentlichen Aufgabenstellungen abgelenkt werden, wurde schließlich ein sehr allgemeines Forschungsinteresse als aktive Täuschung (Coverstory) kommuniziert
- **Konsistenz als Gütekriterium:** Seitens der Experten wurde auch die Konsistenz als Herausforderung und Stolperstein genannt. Auch wenn diese im Rahmen der qualitativen Untersuchung nicht als oberste Priorität anzusehen ist, wurden von den Experten aus eigener empirischer Erfahrung wesentliche Faktoren genannt: so etwa die richtige Besetzung des *wizard* und die Relevanz des Pretests bzw. mehrfachen Übungsschleifen, um den *wizard* zu trainieren.
- **Wizard interagiert geskriptet:** Als Mittel zum Zweck ergab sich in den Befragungen unisono der Einsatz von einem wizard script, um eine Vergleichbarkeit der Dialoge zu erreichen, die Dialoge im Sinne der Untersuchung zu steuern und dennoch Freiraum für das Entstehen einer natürlichen Dialogsituation zu schaffen.
- **Escape Templates:** Der Einsatz von Templates und die laufende Erweiterung auf Basis von Nutzerinputs wurde diskutiert und durchwegs für sinnvoll erachtet. Hier ergab sich aus den Experten Gesprächen, dass es sinnvoll ist, im Falle von Tippfehlern des *wizard* oder kritischen Fragen der Probanden, welche die

Glaubwürdigkeit des Szenarios in Frage stellen könnten, sog. *Escape Templates* in petto zu haben. (siehe Anhang D3)

- **Durchführung eines Posttests:** Um die Performance des *wizard* zu überprüfen bzw. um auszuschließen, dass der *wizard* selbst durch das Treatment beeinflusst wird, wurde mit den Experten auch die Durchführung eines Posttests erörtert und als starkes Argument im Sinne einer Reliabilitätsprüfung befunden. (siehe Abschnitt 7.6.6)

7.3 Wizard-of-Oz Experiment

Mit der fortschreitenden Entwicklung im Bereich der künstlichen Intelligenz, des Machine Learning und der Verarbeitung natürlicher Sprache, werden Dialogsysteme bzw. Chatbots darauf ausgelegt, menschliche Kompetenzen zu trainieren und zu erlernen. In eingeschränkten Domänen schaffen Chatbots bereits menschliches Interaktionsverhalten täuschend echt zu simulieren (was etwa die Erfolge der Loebner-Preisträger *Mitsuku*, *Cleverbot* & Co zeigen). Trotzdem wird es noch einige Jahre dauern bis Chatbots den Menschen in praxisbezogenen Anwendungsbereichen nachhaltig täuschen können. Spätestens dann wird der Transparenzfaktor eine maßgebliche Rolle für Nutzer wie Anbieter spielen.

Da heutzutage selbst hochentwickelte Chatbots nach wie vor als Maschine identifiziert werden bzw. nach Norman (2013), wie auch Luger und Sellen (2016), die „Kluft“ zwischen Erwartung und Ausführung möglichst klein sein sollte, um eine zufriedenstellende User Experience zu schaffen, bedarf es für die gegenständliche Untersuchung eines möglichst „menschlichen“ Chatbots, der via Instant Messaging Dienst mit den Probanden schriftlich kommuniziert.

Um ein Chatbot-Szenario zu schaffen, welches diese Faktoren realistisch erfüllt, erweist sich die Durchführung eines Wizard-of-Oz (WoZ) Experimentes als probates Instrumentarium. (Jenkins et al., 2007; Kerly & Bull, 2006; Medhi Thies et al., 2017; Skjuve et al., 2019) In dem, in den folgenden Abschnitten beschriebenen, *between-subject*³⁰ Experiment wird ein Mensch, der sog. *wizard*, die Position des Chatbots einnehmen und sich vor den Probanden der Versuchsgruppe Human Chatbot (HC) als weit entwickelter Chatbot ausgeben. In der Kontrollgruppe Human (HU) werden die Probanden darauf hingewiesen, dass sie mit einem Menschen kommunizieren. Es handelt sich dabei um ein einfaktorielles

³⁰ Entsprechend einem *between subject design* erfolgt die Manipulation zwischen Versuchs- und Kontrollgruppe, sodass jeder Proband nur einen Zustand erlebt. Nach dem Treatment erfolgt eine vergleichende Messung. (vgl. Koch, Peter, & Müller, 2019, S. 68)

Untersuchungsdesign, bei dem lediglich eine unabhängige Variable, der Transparenz-faktor, auf zwei Stufen variiert wird. (vgl. Brosius et al., 2012, S. 218)

7.3.1 Wizard-of-Oz Technik

Die Wizard-of-Oz Technik stammt ursprünglich aus dem Bereich der Produktentwicklung und der HCI, wobei ohne hohen Kosten- bzw. Entwicklungsaufwand, bestimmte Ideen, Abläufe und Funktionen rasch und einfach mit Zielgruppen bzw. potentiellen Endnutzern getestet werden können. Durch die Möglichkeit mit einfachen Mitteln (u.a. Papierprototypen von User Interfaces, Vidoesimulationen von Agenten, etc.) schnell praxisnahe Erfahrungen zu machen und Verhaltensweisen zu analysieren, ist die Methode heute vor allem im Bereich der Entwicklung von Sprach- und Kommunikationstechnologien etabliert. (Schlögl, Doherty, & Luz, 2015) Auch wenn Systeme aus Ressourcengründen oder fehlender Technologie (noch) nicht als Prototyp ausgeführt werden können, werden sie oft in einem WoZ Szenario simuliert, indem ein menschlicher Helfer, der *wizard*, die Systemfunktionen so ausführt, als ob es das Programm selbst ausführen würde. (vgl. Butz & Krüger, 2014, S. 126f) „In Anlehnung an L. Frank Baums Geschichte *Zauberer von Oz*, der sich letztendlich auch als Simulation durch einen Menschen entpuppte, heißen solche Prototypen auch Wizard of Oz Prototypen“ (ebd., S. 126) Wie Steinfeld, Jenkins, und Scassellati (2009) konstatieren, können bei dieser Technik, abhängig vom Erkenntnisinteresse, die Präsenz des Wizard, sowie des Oz-Faktors variiert werden. So ergeben sich etwa auch *Wizard and Oz*, *Oz of Wizard* oder *Oz with Wizard* oder *Wizard with Oz* Szenarien. Bei dem klassischen *Wizard of Oz* Szenario liegt der Fokus auf dem menschlichen Verhalten, die Messung des Roboterhaltens spielt dabei keine Rolle. Dabei erfolgt das simulierte Systemverhalten immer auf Basis von Einschätzungen und Prognosen, da ein realistisches Systemverhalten oft erst nach Jahren des technischen Fortschritts ermittelt werden kann. (vgl., S. 103f)

Die *Wizard-of-Oz* Technik erlaubt es in der gegenständlichen Untersuchung also die Nutzererfahrung mit einem quasi menschlichen Chatbot – der von einem Menschen simuliert wird – zu testen und somit das für diese Untersuchung ausschlaggebende, vergleichende und einfaktorielle Szenario zu schaffen.

Dass sich WoZ im Rahmen der Chatbot-Kommunikation als gut umsetzbare und wirkungsvolle Methode erweist und sich damit vor allem auch komplexe Dialoge und variierende Domänen realitätsnah simulieren und prüfen lassen, zeigen etwa Kerly und Bull (2006) indem sie Chatbot-basierte Lernmodelle mittels Wizard-of-Oz testeten. (vgl. ebd.) Medhi Thies et al. (2017) evaluierten mit der WoZ Technik

Userinteraktionen mit unterschiedlichen Chatbot-Persönlichkeiten, während etwa Skjuve et al. (2019) den Uncanny Valley Effekt mit einem besonders menschlichen WoZ-Chatbot testeten – um nur einige Beispiele zu nennen.

7.3.2 Wizard

Dem menschlichen *wizard* kommt in dem Experiment eine Schlüsselrolle zu, schließlich simuliert er nicht nur den Chatbot, sondern muss in Versuchs- und Kontrollgruppe ein möglichst konsistentes Verhalten erreichen, um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten und keine Kofundierung zu begünstigen. Neben der nötigen Konsistenz muss jedoch auch ein hohes Maß an Flexibilität gewährleistet werden, damit eine authentische, glaubwürdige Dialogsituation mit dem Chatbot (Gruppe HC) und dem Mensch (Gruppe HU) entstehen kann und allen Probanden eine scheinbar individuelle bzw. natürliche Konversation im Rahmen von Instant Messaging vermittelt wird. Um dem *wizard* in diesem Spannungsverhältnis einen Leitfaden zur Verfügung zu stellen, wurden mehrere Regeln und Rahmenbedingungen definiert:

Konsistenz, Flexibilität und Authentizität wird erreicht, indem sich der *wizard*:

- an zwischenmenschlichen Dialogprinzipien orientiert
- eine konkrete Persona mit definierten Charaktereigenschaften verkörpert
- immer mit ein und demselben Tone-of-Voice kommuniziert
- mit dem Probanden auf Basis definierter Skripte, also eines semi-strukturierten inhaltlichen Ablaufs interagiert
- für jede Aufgabe definierte Ziele auf Aufgabenebene, Kommunikationsebene und Beziehungsebene verfolgt
- bei seinen Aussagen/Antworten auf vorgefertigte Templates zurückgreift und diese an den Probandeninput situativ anpassen kann
- im Sinne eines lernenden Prozesses mit jeder neuen Dialogsituation neue Templates erstellt, um bei zukünftig ähnlichen Dialogsituationen konsistent antworten zu können

Auf einzelne Aspekte dieser Regeln und Rahmenbedingungen des *wizard* wird in den folgenden Abschnitten bzw. im folgenden Kapitel eingegangen, um ein besseres Verständnis für die Handlungsanweisungen und Nachvollziehbarkeit zu dem

Verhalten des wizard zu erreichen. Zusätzlich finden sich alle Instrumente und Anweisungen im Anhang A bis B.

Auswahl des wizard

Aufgrund des Vorwissens im Bereich der Chatbot-Kommunikation, der differenzierten und forschungsleitenden Auseinandersetzung mit dem Thema und um so auch ein Bias auszuschließen, wurde der Autor/Versuchsleiter bewusst nicht als *wizard* eingesetzt. Schließlich wäre dies im geplanten Ablauf organisatorisch auch sehr schwierig gewesen, für die Probanden glaubwürdig um-zusetzen. Für die Rolle des *wizards* wurden daher eingehend mehrere Leute mit kleinen Testdialogen und der Bitte die definierte Persona zu simulieren, gecastet, wobei bei der finalen Auswahl vor allem Faktoren wie Multi-Tasking Fähigkeit, hohes Maß an Stressresistenz, strukturiertem Arbeiten, Texting-Kompetenz, Natürlichkeit und Empathie ausschlaggebend waren. Die Rolle des *wizard* wurde schließlich von einer 34-jährigen Industriedesignerin übernommen, die aus ihrem beruflichen Hintergrund Erfahrung aus den Bereichen des *human centered design* und Usability-Testing mitgebracht hat und der die WoZ Methode zudem bereits bekannt war. Außerdem beschäftigte sie sich privat mit Charakter Design und brachte so auch die Fähigkeit mit, sich phantasievoll in Charaktere hineinzusetzen.

Kommunikations- und Verhaltensregeln

Ein Großteil der heute verfügbaren Chatbotssysteme erlauben dem Nutzer sich nur sehr eingeschränkt zu artikulieren. So werden anstelle von freien Dialogen oftmals nur Antwortoptionen in Form von Buttons oder Menüs als nutzerseitige Inputform angeboten. Bei freier Texteingabe stoßen diese Bots schnell an ihre Grenzen. Es folgen Antworten wie „Tut mir leid, dafür wurde ich nicht programmiert.“; „Ich bin immer noch am Lernen!“; „Ich verstehe leider nicht, bitte wähle aus den folgenden Optionen“. Weber (2019) kritisiert dafür stellvertretend am Beispiel des Nachrichten Chatbot „Novi“, dass für den User die Interaktivität und die Dialogizität solcher Systeme auf wenige Reaktionsoptionen begrenzt werden. Er spricht von *Pseudo-Chatbots*, „wenn alle Texte eines Chatbots redaktionell vorgetextet wurden bzw. dieser nur auf eine von Menschen verfasste Wissensdatenbank zugreift und wenn auch die NutzerInnen nicht wirklich kommunizieren können“. (S. 75) Dieses Problem ist weniger dem fehlenden Sprachverständnis, als vielmehr den heute noch sehr eingeschränkten Anwendungsbereichen von Chatbots geschuldet, was häufig wiederum auf zu kleine Datengrundlagen zurückzuführen ist.

In dem Experiment soll im Sinne einer positiven Nutzererfahrung und eines gleichwertigen dialogischen Austausches beider Kommunikationspartner (*wizard* und Proband) eine möglichst natürliche Dialogsituation evoziert werden. Entsprechend dem CASA Paradigma von Nass und Reeves (1996) beruht soziales Verhalten „auf Gegenseitigkeit und wird vom Computer folglich ebenso erwartet. (vgl. Braun, 2003, S. 59) Es zeigt sich, dass hier gegenüber Computern dieselben Dialogprinzipien eingefordert werden wie gegenüber einem menschlichen Gesprächspartner. Paul Grice formulierte 1967 Kommunikationsmaximen, die im kommunikativen Austausch zwischen Sender und Empfänger wechselseitig unterstellt werden und so das Kommunikationsgeschehen bestimmen. (Batinic & Appel, 2008; Dahm, 2006) Entsprechend sollte auch der *wizard* in dem Experiment den pragmatischen Kommunikationsmaximen von Paul Grice folgen:

Maxime der Quantität: Sei so informativ wie nötig!

Maxime der Qualität: Sage die Wahrheit und stelle keine Vermutungen als solche dar!

Maxime der Relevanz: Sage nichts, was nicht zum Thema gehört und vollziehe keine plötzlichen Themenwechsel!

Maxime der Modalität: Sei konkret und eindeutig!

(Berg, 2013, S. 373)

Wie das gesamte menschliche Verhalten ist auch das Verhalten in Konversationen an bestimmten Zielen orientiert. Auch wenn jedes Individuum eigene bewusste und unbewusste Konversations-Ziele verfolgt, lassen sich diese in 3 Kategorien unterteilen. Shechtman und Horowitz (2003) definieren diese als (1) *Aufgaben orientierte Ziele*; das sind Ziele, welche die Aufgabe, die Aktivität oder den Plan betreffen, weshalb die Gesprächsteilnehmer zusammentreffen; (2) zudem gibt es reine *Kommunikationsziele*, welche die gegenseitige Verständigung und den reibungslosen Gesprächsverlauf betreffen, (3) und schließlich *beziehungsorientierte Ziele*, die den Tonfall bestimmen und darüber entscheiden, ob die Interaktion freundlich, höflich, konflikthaft, intim, formal, etc. abläuft. Zusammengenommen bestimmen diese Ziele wie jegliche Konversation abläuft. (vgl. Shechtman & Horowitz, 2003, S. 282) Nach dieser Auffassung wurden auch für den *wizard* in jedem der drei Aufgaben-Dialoge Konversationsziele definiert. Für den Kundendienst-Dialog bzw. die Service-Aufgabe waren diese z. B. wie folgt definiert:

Konversationsziele	Aufgabe 1
Aufgabenziel:	Löse die Kundenanfrage, indem zügig ein neuer Zustell- und Abholtermin vereinbart werden.
Kommunikationsziel:	Der Kunde soll das Gefühl haben, dass du seine Anliegen verstehst und direkt auf seine Anfragen und Angaben eingehst.

Beziehungsziel: Der Kunde fühlt sich gut aufgehoben; die Aufgabe wird partnerschaftlich und auf Augenhöhe gelöst.

Neben diesen kommunikativen Maximen und Zielen, wurden auch auf Basis der aktuellen Studienlage im Bereich der Chatbot-Kommunikation dem *wizard* spezifische formale Kriterien vorgegeben. Wie bereits beschrieben zeigten Kirakowski et al. (2007), dass Faktoren wie Begrüßung, Thementreue, Schadensbegrenzung, Umgangssprache, etc. wesentlich dazu beitragen, dass ein Chatbot vom Nutzer als menschlich und zugänglich eingestuft wird. Bickmore und Cassell (2001) zeigen, dass kommunikative Beziehungsstrategien, wie etwa *small talk*, das Vertrauen der Nutzer gegenüber Dialogsystemen fördern. Chaves und Gerosa (2019) schaffen hier erstmals einen fundierten Überblick, über die Forschungslage zu Nutzererwartungen und Strategien im Bereich von Mensch-Chatbot-Konversationen und evaluieren diese Interaktionsmuster. Die Autoren haben die identifizierten sozialen Charakteristika in drei Kategorien eingeteilt:

- ***Conversational Intelligence***, dazu zählen Charakteristika, wie Proaktivität, Gewissenhaftigkeit und die Fähigkeit sich selbst auszudrücken, um die Interaktion mit dem Nutzer erfolgreich zu steuern und aktiv an der Konversation teilzunehmen.
- ***Social Intelligence***, dazu zählen Mechanismen sozialen Verhaltens, wie Schadensbegrenzung, Gründlichkeit, Umgangsformen, Moralisches Handeln, Emotionale Intelligenz und personalisierte Interaktion, welche allesamt die Beziehung zum Nutzer stärken und die Authentizität des Chatbots als soziale Entität fördern.
- ***Personification***, dazu zählen Identitäts- und Persönlichkeitsbildende Eigenschaften und Faktoren, die eine menschenähnliche Wirkung und die Glaubwürdigkeit unterstützen. (Chaves & Gerosa, 2019)

Die Ergebnisse dieser Arbeiten wurden in diesem Experiment als behavioristische und strategische Grundlage für den Chatbot bzw. *wizard* herangezogen, um gegenüber dem User eine Vertrauensbasis zu schaffen, als sozialer Akteur wahrgenommen zu werden und eine positives Nutzererlebnis zu ermöglichen.

Skript und Templates

Neben den zuvor angeführten kommunikativen und sozialen Strategien wurde dem *wizard* auch ein Skript, also ein inhaltlich strukturierender Leitfaden, als Handlungsgrundlage gegeben. (siehe Abbildung 05) Das Skript stellt sicher, dass die Interaktion zwischen dem *wizard* und den Probanden im wesentlichen Ablauf

konsistent bleibt und in beiden Gruppen eine vergleichbare Situation evoziert wird. (Kerly & Bull, 2006) Es bildet quasi einen inhaltlichen Rahmen – ähnlich einem Storyboard – an dem sich der *wizard* orientiert und bietet gleichzeitig Spielraum das Verhalten situativ anzupassen. Das Skript orientierte sich an der jeweiligen Aufgabenstellung (Siehe Abschnitt 7.3.5) und wurde im Rahmen mehrere Trainingsschleifen (siehe Kapitel 7.6.5) mit dem *wizard* angepasst.

AUFGABE 1 | SCRIPT WIZARD

Du bist eine Servicemitarbeiterin der FA HURTIG und nimmst diverse Kundenanfragen entgegen. Oft geht es dabei um Fragen zur Paketzustellung – also nicht eingetroffene oder falsch zugestellte Pakete.

BITTE GEHE SO VOR:

Frag nach der Sendungsnummer um den Standort/Status des Pakets abzufragen und weitere Schritte einzuleiten.

Die Sendungsnummer ist 12-stellig und alphanumerisch, beginnend mit: HRT.....
Also z. B. HTG2135ZU400

Falls dem Kunden keine Sendungsnummer zur Verfügung steht,
versuche mit Nachname und Postleitzahl seinen Frachtschein im System zu finden

Dann kann die Serviceanfrage bearbeitet werden, und du kannst einen neuen Zustell/Abholtermin vereinbaren

Zustellung des richtigen Pakets + Abholung des falschen Pakets wird in einem durchgeführt

Schlage dem Kunden dafür den nächsten Werktag vor:

Abb. 05: Ausschnitt aus dem Skript zu Aufgabe 1 (Service-Dialog)

Ausgehend von dem Skript und möglichen Probanden-Reaktionen wurden auch sog. Templates – sprich vorgeschriebene Sätze, Textebausteine und Phrasen – abgeleitet und verfasst. (siehe Abbildung 06) Diese Templates ermöglichten dem *wizard* ein rasches und konsistentes Interagieren und wurden vom *wizard* während dem Dialog passend zu den Probanden-Inputs individuell ausgefüllt und eingesetzt. So konnten quasi automatisierte Antworten generiert werden. Der Templates Katalog – die Sammlung aller Templates – wurden entsprechend einem auf *machine learning* basierenden Chatbot laufend erweitert. Konkret heißt das, sobald ein Proband eine Frage gestellt hatte, auf die der *wizard* nicht mit einem der bestehenden Templates reagieren konnte und in Echtzeit eine neue Antwort verfassen musste, wurde diese Antwort im Template Katalog neu aufgenommen, für den Fall, dass in einem der folgenden Dialoge von einem anderen Probanden dieselbe Frage gestellt wird. So konnte ein hohes Maß an Systemkonsistenz erzeugt werden, gleichzeitig der individuelle Konversationscharakter erhalten werden.

AUFGABE 1 | TEMPLATES WIZARD

Hallo, ich bin Anna, der **Service-Bot** von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

Hallo, ich bin Anna, **Servicemitarbeiterin** von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

Oh, das **tut mir leid**. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!

Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.

Verstehe...

Bitte **schick mir die Sendungsnummer**, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

Bist du sicher, dass du **keine Sendungsnummer** hast? Die solltest du nach dem Kauf **per E-Mail** erhalten haben.

Nein, von deinem Paket.

Nein, die **Nummer ist zu kurz**. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

Ohne Sendungsnummer wird es schwierig das Paket im System zu finden.

Aber ich bräuchte die **Sendungsnummer**...

Ich kann probieren anhand deiner **anderen Daten** etwas herauszufinden.

Kannst du mir bitte deinen Namen und deine Postleitzahl schicken?

Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn **noch für Angaben zu der Bestellung?** Name und Postleitzahl wären super

Super, danke - damit kann ich etwas anfangen.

Danke für die **genaue Beschreibung**. Jede weitere Information ist hilfreich.

Abb. 06: Ausschnitt aus dem Template Katalog zu Aufgabe 1 (Service-Dialog)

ALLGEMEIN | ESCAPE TEMPLATES WIZARD

>> Gruppe Chatbot

Bist du ein Bot? / Bist du wirklich ein Chatbot?

Genau genommen bin ich ein automatisiertes Computerprogramm, dass sich dank künstlicher Intelligenz und natürlicher Sprachverarbeitung mit dir unterhalten kann. Aber, ja du kannst einfach nur „Bot“ zu mir sagen ;)

Ich glaub du bist ein Mensch! / Bist du ein Mensch?

Nein, da muss ich dich enttäuschen. :/ Allerdings wurde ich dazu programmiert möglichst menschlich zu sein!

Warum machst du Fehler? Ein Chatbot macht keine Tippfehler.

Irren ist also nur menschlich, oder wie? ;) Dann macht mich das zu einem sehr menschlichen Bot. Aber ganz ehrlich, eigentlich sind diese Fehler von meinem Programmierer beabsichtigt. Toll, dass du so genau aufpasst!

Abb. 07: Ausschnitt aus dem Escape Template Katalog der Versuchsgruppe (HC)

Wie sich bereits in den Expertenbefragungen gezeigt und auch durch die Trainingseinheiten des *wizard* bestätigt hatte, erwies es sich als sinnvoll sich mit sog. *Escape Templates* für kritische Nutzerfragen und Situationen zu wappnen. Dazu zählten Reaktionen auf Fragen, wie etwa „Bist du wirklich ein Bot, oder doch ein Mensch?“, „Bist du ein Mensch?“; unbeabsichtigte Tippfehler des *wizard* und Probandenreaktionen darauf: „Hm, komisch. Ein Bot macht eigentlich keine Tippfehler!“; und auch der rücksichtsvolle Hinweis auf die Zeitvorgabe oder das

Zurücklenken auf die Aufgabe, sofern ein Proband inhaltlich abschweift. Die vollständigen Skripte, sowie die Template Kataloge des *wizards* finden sich im Anhang A2 bis A4. Weiters soll der untenstehende Screenshot, die Arbeitsweise des *wizards* verdeutlichen. Man sieht, dass der *wizard* während den Probanden-Konversationen sowohl im WhatsApp Fenster, als auch im Template Datensatz parallel aktiv ist.

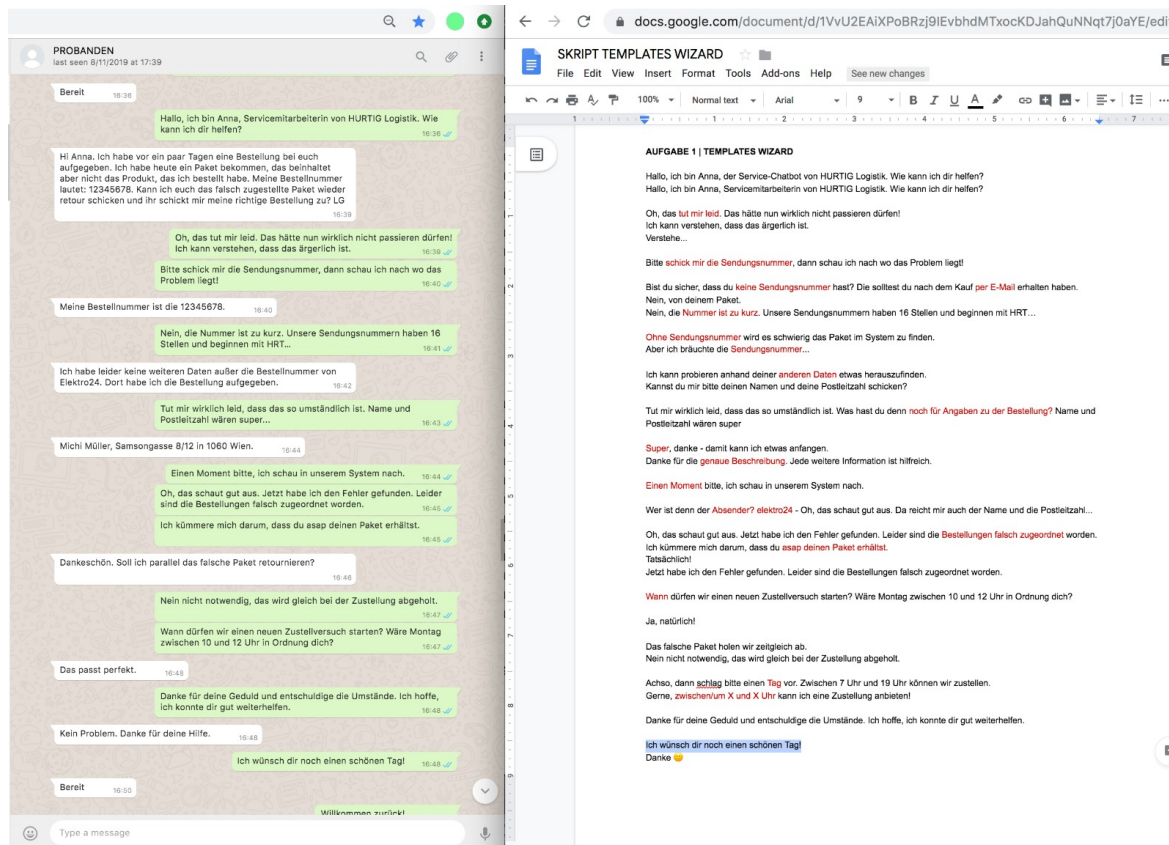


Abb. 08: Screenshot vom Bildschirm des wizard während des Experiments

7.3.3 Chatbot-Konzept „ANNA“

Der Chatbot für dieses Experiment sollte nicht den status quo aktueller Dialogsysteme abbilden – da diese, wie hier bereits mehrfach beschrieben, rasch als nicht menschlich enttarnt würden bzw. die Nutzererwartungen noch nicht erfüllen können – sondern einen sozial intelligenten Zukunftschatbot simulieren.

Chatbot Persona

Um eine möglichst natürliche Gesprächssituation durch einen menschlichen Chatbot zu evozieren wurde auf Basis aktueller Studien zur Erwartungshaltung gegenüber Chatbots und deren Persönlichkeit (Berg, 2013; Bickmore & Cassell, 2001; Hoc, 2000; Isbister & Nass, 2000; Kirakowski et al., 2007; Medhi Thies et al.,

2017; Morkes et al., 1999; Skjuve et al., 2019), sowie existierenden Chatbots, ein fiktives Bot-Konzept, sprich ein Chatbot-Charakter entwickelt, um diesen ohne technische Umsetzung im Rahmen des WoZ Experiments zu simulieren.

[...] to write that script you need to define a personality, much as a novelist crafts a character. Who is the chatbot? What do they do? Who are their friends? What is their life story? We want to create a consistent being with a logical set of interests and intentions living in a rational world. The more a user can model the character's personality, the more engrossed the user can become in the reality of a fictitious world. (Wilcox & Wilcox, 2013, S. 4)

Als Basis dafür wurde eine detaillierte Persona erstellt. „Die gesamte Gestaltung einer konsistenten Agenten-Persona unterstützt die Illusion eines menschenähnlichen Gegenübers und evoziert dadurch soziale Wirkungen“ (Lotze, 2016, S. 73) Ausgehend von dem definierten Sample der Generation Y sollte auch der Chatbot dieser Generation entstammen. Das Alter wurde daher mit 28 Jahren festgelegt. Das Geschlecht sollte, entsprechend den meisten personifizierten Dialogsystemen (an-gefangen von *Xiaolce*, *Mitsuku*, *Zo* oder A.L.I.C.E., bis zu *Alexa*, *Siri*, *Cortana* und Co.) weiblich sein. (Da Costa, 2018; Medhi Thies et al., 2017)

Auch wenn einige dieser Chatbots ein visuelles Erscheinungsbild in Form eines Avatars haben, welches klar auf die weibliche Persona hindeutet, sollte das Geschlecht bei dem hier verwendeten Chatbot für die Probanden primär über den Namen identifizierbar sein. Auf eine Visualisierung in Form eines Avatars oder WhatsApp Profilbildes wurde bewusst verzichtet, da die Manipulation im Forschungsinteresse ausschließlich über die Deklaration als Chatbot, nicht über visuelle Indizien erfolgen sollte. Die Wirkung von Avataren ist in der Literatur zudem hinreichend belegt. (Hasler, Tuchman, & Friedman, 2013; Pickard et al., 2016; Von Der Pütten et al., 2010)

Bei der Auswahl des Namens wurde in der Tradition von ELIZA, PERRY und A.L.I.C.E ein bekannter, kurzer und prägnanter Name gewählt. Die Wahl fiel auf ANNA bzw. CHATBOT ANNA. Der Name Anna zählte Anfang der 1990er Jahre zu den beliebtesten weiblichen Vornamen, womit hier auch für die Kontrollgruppe ein glaubwürdiger Name gewählt wurde. Darauf aufbauend wurde eine Persona mit Beruf, Ausbildungshintergrund, Interessen, familiären Verhältnissen, Lieblingsessen und weiteren Details erstellt. Ziel war es, damit die glaubwürdige, authentische und vor allem auch konsistente Verkörperung dieser Persönlichkeit durch den *wizard* gegenüber den Probanden zu ermöglichen. Als Überblick hier ein Auszug aus der Chatbot-Persona (das komplette Chatbot-Konzept findet sich im **Anhang A1 und A2**):

Name	Anna Achtsam
Geschlecht	weiblich
Alter	28 Jahre
Wohnort	Wien
Persönlichkeit	kann sich gut in ihr Gegenüber hineinsetzen Humorvoll bis witzig, aber nicht verspielt Deeskalierend; mag keinen Streit, versucht bei Problemen zu schlichten Lösungsorientiert Hilfsbereit - gerne mit Tipps und relevanten Ratschlägen Eifrig (produktiv)
Ausdruck	freundlich locker Per DU Umgangssprache /weniger formal Auf Augenhöhe Nicht bemutternd Nicht feindselig

Chatbot Charakter

Aus dem aktuellen Forschungsstand geht hervor, dass ein sehr responsives und intelligentes System vom Nutzer vorausgesetzt wird (Cassell, 2000; Luger & Sellen, 2016; Medhi Thies et al., 2017) und Eigenschaften wie Empathie, Humor, soziale Intelligenz, *small talk* und allgemein ein lockerer, umgangssprachlicher Konversationsstil Faktoren sind, die einen positiven Einfluss auf die User Experience mit Chatbots haben. (u.a. Chaves & Gerosa, 2019; Klüwer, 2011; Shum et al., 2018; Zamora, 2017) So wurden auch für ANNA spezifische, bereits empirisch überprüfte Charaktereigenschaften definiert und daraus Handlungsanweisungen für den *wizard* abgeleitet. Nachfolgend findet sich zur besseren Veranschaulichung ein Auszug aus dem Bot-Konzept. Neben den unten angeführten Eigenschaften wie proaktiv, sozial, bezugnehmend, humoristisch und kooperativ, gibt es weitere Eigenschaften die ANNA's Charakter ausmachen: empathisch, persönlich, deeskalierend, adaptiv, feedbackend, nachfragend, konsistent.

Proaktiv – ergreife Initiative. Vordere dies aber auch ein!

Sozial – zeige Interesse am User, frage nach! Führe Small Talk (abseits der eigentlichen Aufgabe)

Bezugnehmend – merk dir was der User sagt und gehe an passender Stelle wieder drauf ein

Humoristisch – sei witzig; wenn passend, ironisch (bring den User zum Schmunzeln)

Kooperativ – es geht um keinen Wettstreit, sondern um eine gemeinsame Lösung

Abb. 09: Auszug aus den Chatbot-Eigenschaften mit Handlungsanweisungen für den wizard

Die definierten Eigenschaften stützen sich u.a. auf die Erkenntnisse von Dybala et al. (2009); Morkes et al. (1999); Nijholt et al. (2017), die zeigen, dass Humor die positive Wahrnehmung von Chatbots fördert; Kirakowski et al. (2007); Liu und Sundar (2018); Portela und Granell-Canut (2017), die das Nutzerbedürfnis nach Empathie, Bezugnahme und Emotionale Intelligenz analysiert haben und zeigen konnten, dass diese Faktoren die Wahrnehmung des Chatbot als sozialer Akteur fördern; und auch auf empirische Untersuchungen von Chakrabarti und Luger (2015); Isbister und Nass (2000); Medhi Thies et al. (2017), die konstatieren, dass neben einem konsistenten Verhalten, ein proaktiver, lösungsorientierter Zugang, sinnvolle Inputs und ein freundschaftliches Verhältnis, die Interaktion mit dem Nutzer positiv beeinflussen.

Die größte Herausforderung liegt dabei den Probanden der Versuchsgruppe glaubhaft zu machen, dass sie mit einem Chatbot interagieren, sowie gleichzeitig ein über alle Dialoge hinweg konsistentes Systemverhalten zu erzeugen. Das heißt, um sicherzustellen, dass sich der *wizard* sowohl in der Human Chatbot Gruppe (Versuchsgruppe), als auch in der Human Gruppe (Kontrollgruppe), gleich verhält, indem er gleichen Charakter simuliert. Dies ist wesentlich für die experimentelle Untersuchung des Transparenzfaktors. Um sicherzugehen, dass diese Vorgabe erfüllt wurde, somit neben der eigentlichen Manipulation durch das Verhalten des wizard keine Störvariablen entstanden sind, wurde im Anschluss an das Experiment ein Posttest durchgeführt.

7.3.4 Treatment

Eine experimentelle Untersuchungsanlage bedingt, dass ein Vergleich zwischen zwei Gruppen, der Versuchsgruppe und der Kontrollgruppe, angestellt wird. Was diese Gruppen unterscheiden soll ist lediglich die Manipulation durch ein sog. Treatment, welches ausschließlich die Versuchsgruppe, auch Experimentalgruppe genannt, erhält. Alle anderen Bedingungen werden kontrolliert, sprich in beiden Gruppen gleich gehalten. (vgl. Brosius et al., 2012, S. 203) Jeder Proband erlebt somit nur eine Situation.

Der experimentelle Stimulus bzw. das Treatment des gegenständlichen Experiments ist der Transparenzfaktor– also das Wissen, dass es sich bei dem Gesprächs- oder Dialogpartner um einen Chatbot handelt. Während in der Versuchsgruppe (Human Chatbot, HC) im Briefing darauf hingewiesen wird, dass der Proband mit einem Chatbot schreiben wird, bleibt dieser Hinweis in der Kontrollgruppe (Human, HU) aus. (für das Briefing siehe Anhang B1) Auch bei der Vorstellung zu Beginn des ersten WhatsApp-Dialogs stellt sich der *wizard* in der

Versuchsgruppe als Service-Chatbot Anna, in der Kontrollgruppe als Servicemitarbeiterin Anna vor. (siehe Abbildung 10) Hinzu kommt, dass der angezeigte WhatsApp-Kontakt in der Versuchsgruppe CHATBOT ANNA und in der Kontrollgruppe lediglich ANNA genannt wurde.

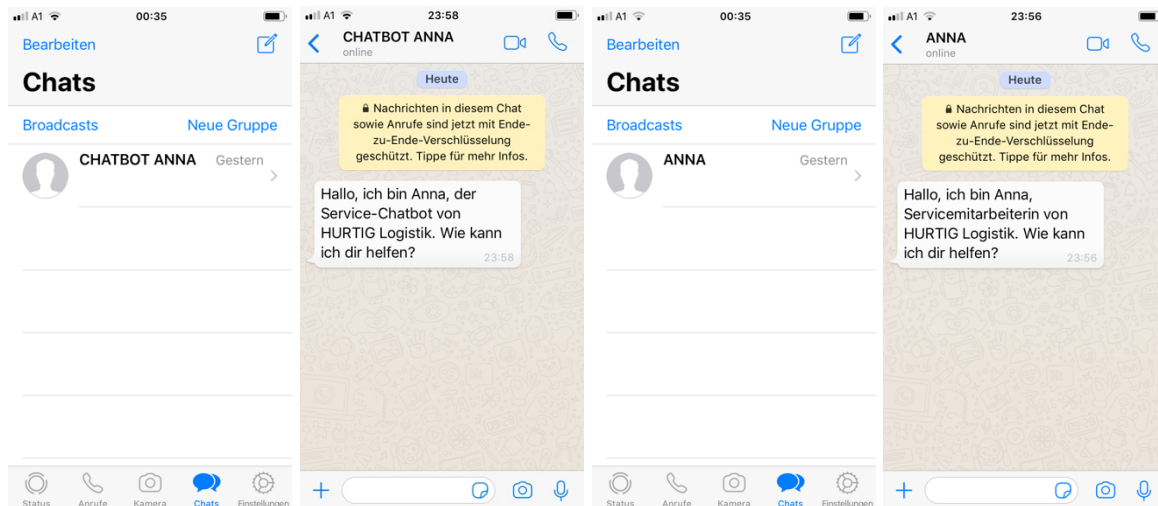


Abb. 10: Einbindung des Treatment in WhatsApp Kontakt und Dialog (Gruppe HC und HU)

Nachdem zwar die *digital literacy* in der für die Rekrutierung relevanten Grundgesamtheit hoch ist, Chatbots jedoch als relativ neues, jenseits eines Fachpublikums, teilweise unbekanntes Phänomen³¹ angesehen werden können, wurde im Treatment zu dem Wort Chatbot ein deskriptiver Beisatz für nötig erachtet. Dieser war Teil des Treatments im Briefing der Versuchsgruppe. Dort hieß es im genauen Wortlaut:

Dazu bekommst du gleich 3 Aufgaben, die du via WhatsApp lösen sollst. Keine Sorge, nicht alleine, sondern gemeinsam im schriftlichen Dialog mit einem Chatbot (also einem intelligenten Computer-Programm) als Gesprächspartner.

Während im Briefing der Kontrollgruppe äquivalent dieser Satz angeführt war:

Dazu bekommst du gleich 3 Aufgaben, die du via WhatsApp lösen sollst. Keine Sorge, nicht alleine, sondern gemeinsam im schriftlichen Dialog mit einem Gesprächspartner.

³¹ Laut einer im August 2017 durchgeführten, repräsentativen Umfrage des Gallup Institut, ist der Begriff "Chatbot" 67% der über 14 Jährigen nicht bekannt. 20% gaben an den Begriff bereits gehört zu haben, aber nicht zu wissen um was es sich genau handelt. Während 13% den Begriff kannten und ihn auch richtig zuordnen konnten. Unter den 30-jährigen interagierten bereits 24% mit einem Chatbot. (Gallup Institut & Fronaschütz, 2017)

Das komplette Probanden-Briefing, sowie die WhatsApp Chatlogs, jeweils mit Treatment (Gruppe HC) bzw. ohne Treatment (Gruppe HU) findet sich im Anhang B1 und Anhang B3.

7.3.5 Tasks/Aufgaben

Im Rahmen des Experiments erhält jeder Proband 3 Aufgaben, die in vorgegebener Reihenfolge, mit einem Gesprächspartner (Gruppe HC = Chatbot, Gruppe HU = Mensch) per WhatsApp am beigestellten Smartphone zu lösen sind. Jedes Aufgaben-Szenario hat einen eigenen Fokus: 1) Kundenservice, 2) small talk, 3) Verhandlungssituation. Während der Proband auf Basis der jeweiligen Aufgabenstellung frei entscheiden kann wie und was er kommuniziert, folgt der *wizard* immer einem vorgegebenen Skript, um vergleichbare Dialogsituationen zu schaffen. In diesem Abschnitt wird die Auswahl aller Aufgaben begründet und der Ablauf grob beschreiben. Die detaillierten Aufgabenstellungen, so wie sie jeder Proband erhalten hat, finden sich im Anhang B2.

Aufgabe 1

Bereich: Kundenservice / Problemlösung

Aufgabe: Beschwerde Falschliefung inkl. Terminvereinbarung
für Abholung und erneutem Zustellversuch

Zeitvorgabe: 4-6 Minuten

In Aufgabe 1 wurden die Probanden mit einem klassischen Kundenservice-Szenario konfrontiert. Sie mussten gemeinsam mit der Gesprächspartnerin (*wizard*), die in dieser Aufgabe die Rolle der Support-Mitarbeiterin ANNA bzw. des Support-CHATBOT ANNA übernommen hat, eine nicht bzw. falsch zugestellte Bestellung ausfindig machen und einen neuen Zustelltermin für die richtige Lieferung vereinbaren. Dabei verfügte der Proband nicht über alle relevanten bzw. von der Servicekraft (*wizard*) eingeforderten Informationen (die Sendungsnummer liegt dem Probanden nicht vor) – womit bewusst eine Konfliktsituation mit dem Gesprächspartner provoziert wurde. Der *wizard* ist dazu angehalten, diese Aufgabe dennoch kooperativ zu lösen und sich zu bemühen, den Nutzer zufrieden zu stellen.

Diese Aufgabe wurde gewählt, da zum einen aus den Expertenbefragungen, als auch aus diversen Studien und Umfragen (Chakrabarti & Luger, 2015; Drift, 2018; Gartner Inc., 2018a; Gentsch, 2018b; Medhi Thies et al., 2017; Monard et al., 2018), hervorgeht, dass sich Nutzer den Einsatz von Chatbots vor allem im Kundenservice bzw. in der Unternehmenskommunikation vorstellen können. Das bestätigen

auch zahlreiche Praxisbeispiele. Hier stehen vor allem die Erwartung bzw. der Wunsch im Vordergrund rasch an gesuchte Informationen oder Lösungen zu kommen. So zeigen etwa Jenkins et al. (2007) im Rahmen von Servicedialogen mit Chatbots, dass sich Nutzer explizit menschliches Verhalten und einen menschlicher Tonfall erwarten, gleichzeitig die rasche und präzise Informationsverarbeitung eines künstlich intelligenten Systems einfordern.

Aufgabe 2

Bereich: small talk / Kennenlernen

Aufgabe: Angeregte Unterhaltung rundum das Thema Essen

Zeitvorgabe: 4 Minuten

In Aufgabe 2 wurden die User angehalten sich mit dem Gesprächspartner über das Thema Essen und „Alles was dazu gehört“, in einer Unterhaltung auszutauschen. Diese Übung hatte bewusst *small talk* Charakter und verfolgte, neben der Konversation an sich, kein weiteres Ziel. Es sollte lediglich eine offene und lockere Dialogatmosphäre ermöglicht werden, in der sich der User mit seiner Dialogpartnerin frei austauschen kann.

Diese Aufgabe entstand in Anlehnung und auf Basis der empirischen Untersuchungen von Bickmore und Cassell (2001), Skjuve et al. (2019) und Klüwer (2011). Sie zeigten, anhand von WoZ Experimenten, die positive Auswirkung von *small talk* oder *social talk* auf die Mensch-Chatbot-Interaktion und das dadurch entstehende Vertrauen gegenüber dem Chatbot.

Aufgabe 3

Bereich: Verhandlung / Kooperation

Task: Desert Survival Problem (DSP), nach (Lafferty & Eady, 1974)

Zeitvorgabe: 6-12 Minuten

In Aufgabe 3 befinden sich beide Gesprächspartner in einer hypothetischen Überlebenssituation, in der sie als die einzigen Überlebenden, nach einem Flugzeugabsturz in der Wüste, aus einer Liste einige Gegenstände auswählen müssen, um ihr Überleben bzw. ihre Rettung zu sichern. Dabei müssen sich beide auf 6 von 12 vorgegebenen Gegenständen einigen: Taschenlampe (4 Batterien groß), Klappmesser, Fliegerkarte von dem Gebiet, Plastik-Regenmantel (groß), Magnetkompass, Kompressionsbox mit Mull (zur Wundversorgung), Fallschirm (rot und weiß), Flasche mit Salzttabletten (1000 Tabletten), 1 Liter Wasser pro Person, Buch mit dem Titel "Essbare Tiere der Wüste", 2 Liter 90 % Alc. Wodka und

Kosmetikspiegel. Dieses Szenario ist eine bereits vielfach erprobte und empirisch eingesetzte Übung, die unter dem Namen *Desert Survival Problem* (DSP) von Lafferty und Eady (1974) entwickelt wurde und heute in diversen Abwandlungen besteht. Auch im Bereich der HCI wird diese Übung immer wieder eingesetzt. So zum Beispiel von Isbister und Nass (2000) oder Shechtman und Horowitz (2003) in Experimenten, welche das menschliche Interaktionsverhalten in Mensch-Chatbot Kommunikation untersuchten. Dass Chatbots in Verhandlungssituationen auch aus Sicht der Nutzer sinnstiftend eingesetzt werden können, zeigten etwa Kerly und Bull (2006) anhand von verhandlungsbasierten Lernmodellen.

In der in diesem Experiment eingesetzten Variante des DSP wurde die Übung leicht adaptiert. So wurde das Vorgehen des *wizard* gescriptet und die Argumente zu allen Gegenständen als Templates vorbereitet. Die Probanden sollten frei und ohne Hilfe die 12 Gegenstände nach ihrer subjektiv eingeschätzten Priorität ordnen. Der *wizard* hingegen wurde so gebrieft, dass er zuerst die 6 Favoriten des Probanden einfordern muss und erst auf Basis der Probandenauswahl seine 6 Favoriten auswählt. Dabei mussten jeweils 2 Gegenstände aus den 6 Favoriten des Probanden und 4 Gegenstände, welche der Proband nicht unter den Top 6 anführt, gewählt werden. Das vorgegebene Ziel des *wizard* war es schließlich 2 Gegenstände, welche der Proband nicht unter den Top 6 genannt hatte, in der gemeinsamen Endauswahl durchzusetzen. Nur so konnte im Sinne der Reliabilität sichergestellt werden, dass bei jedem Probanden eine gleichwertige Verhandlungssituation provoziert wird. Dem Probanden waren diese Vorgaben seines Dialogpartners nicht bekannt, weshalb die Probanden von einer gleichwertigen Verhandlungsbasis ausgegangen sind.

7.4 Schriftliche Befragung: Likert-Skala und Fragebogen

In den meisten Studien zur Chatbot Kommunikation werden quantitative Messungen (z. B. Analyse der Konversationsprotokolle oder standardisierte Befragungen) durchgeführt. Oftmals auch im Rahmen von Wizard of Oz Experimenten. Es zeigt sich aber auch, dass die Methoden-Kombination, z. B. mit qualitativen Interviews oder Beobachtungen zielführend ist. (Chaves & Gerosa, 2019)

Ad hoc Bewertung mittels Likert Skala

Wie im vorherigen Kapitel beschrieben wird jeder Proband im Rahmen dieses Experiments drei grundsätzlich unterschiedlich angelegte Dialoge (je ein Dialog pro Aufgabe) mit seinem Dialogpartner (Mensch oder Chatbot) führen. Das Forschungsdesign sieht dabei mehrere Messungen vor. Da jede Aufgabe für sich eine

eigene Gesprächssituation evoziert und das Verhältnis zwischen Probanden und Dialogpartner dementsprechend variiert, wird die Zufriedenheit des Nutzers ad hoc nach jedem Dialog separat abgefragt. Zur Anwendung kommt dabei eine 5-Faktoren-Likert Skala. Dabei werden die Befragten gebeten ihre eigene Zufriedenheit bzw. Zustimmung innerhalb eines vorher festgelegten Wertebereichs anzugeben. (vgl. Koch et al., 2019, S. 156) Die Skalenendpunkte des Wertebereichs sind mit *sehr unzufrieden* und *sehr zufrieden* definiert. Diese Form der standardisierten Messung erweist sich in dem Forschungsrahmen insofern als sinnvoll, da (1) sie für den Befragten einfach und rasch anwendbar ist und somit kaum vom eigentlichen Experimentalablauf ablenkt; (2) sie indirekt auch die Co-verstory begründet, in der die Kommunikationseffizienz von Instant Messanging in den Forschungsfokus gerückt wurde; (3) damit auch ein direkter Vergleich der Zufriedenheit gegenüber den unterschiedlichen Dialogszenarien in Versuchs- und Kontrollgruppe möglich ist.

Offene schriftliche Befragung (Paper & Pencil)

Den Probanden sollten außerdem gleich nach der abgeschlossenen Konversation mit dem *wizard* die Möglichkeit gegeben werden, die geführten Dialoge selbstständig zu reflektieren, ihre Gedanken dazu frei niederzuschreiben und gegebenenfalls auch Zweifel zur Identität des Dialogpartners zu äußern. Dafür wurde ein offener schriftlicher Fragebogen erstellt, indem die Probanden ersucht wurden: 1) Gedanken und Eindrücke zu den geführten Unterhaltungen zu notieren, sowie 2) Eigenschaften/Attribute, die sie dem Gespräch zuordnen würden und 3) Eigenschaften, die sie ihrer Gesprächspartnerin zuordnen würden, zu nennen. Ebenso wurden die Probanden gefragt, 4) ob sie nochmal mit ihrer Gesprächspartnerin kommunizieren würden und ersucht, dies zu begründen.

Die Vorteile solch einer offenen Befragung sind u.a. die Erfassung von Details und Randbedingungen, die mit geschlossenen Fragen schwer erhoben werden können. Noch dazu besteht die Chance, dass die Befragten neue Aspekte einbringen, an die der Forscher noch nicht gedacht hat. Auch im Rahmen der qualitativen Auswertung liegt der Fokus auf den subjektiven, individuellen Einschätzungen, die sich besonders gut durch offene Fragen erheben lassen. (vgl. Brosius et al., 2012, S. 82f) Ergänzend zu dem Fragebogen wurden auch die demografischen Daten erhoben, sowie Regelmäßigkeit und die genutzten Dienste von Instant Messanging abgefragt. Die damit erhobenen Daten flossen direkt in die inhaltsanalytische Auswertung ein.

7.5 LEITFADENINTERVIEW

Im Anschluss an das Wizard-of-Oz Experiment, bzw. die schriftliche Befragung der Probanden, sollte eine möglichst offene, dennoch semi-strukturierte Erhebung der Einzelfälle durchgeführt werden. Dafür wurde mit den Probanden in leitfadengesteuerten, fokussierten Interviews die geführten Dialoge und der jeweilige Kommunikationspartner (CHATBOT ANNA bzw. ANNA) reflektiert. „Das [fokussierte] Interview selbst ist auf die subjektive Erfahrung der Interviewten hinsichtlich des Stimulus fokussiert. Grundlage der Analyse ist das Spektrum an Reaktionen auf den dargebotenen Reiz bzw. Stimulus.“ (Misoch, 2015, S. 83)

Im Gegensatz zu narrativen Interviewformen, bei denen dem Interviewten die Strukturierung obliegt, soll mittels Leitfadens die Strukturierung durch den Forscher vorgegeben werden. Auf Basis der Forschungsfragen, der Expertengespräche und dem Stimulus des Experiments, wurden mehrere Themen-Dimensionen erarbeitet, geclustert und in einen offenen Leitfaden mit Hauptfragen, Nachfragen und Stichworten übersetzt. (vgl. Misoch, 2015, S. 65ff) Die Themendimensionen, die später auch bei der deduktiven Kategorienbildung im Rahmen der Analyse verwendet wurden, waren gegliedert in: Wahrnehmung und Einschätzung des Konversation, des Kommunikationspartners, der Interaktion und der Beziehung, sowie der Transparenzfaktor, die Erfahrung mit Chatbots und Erwartungshaltungen gegenüber einem Chatbot als Gesprächspartner. Bei der Erstellung des Leitfadens bzw. der Fragen wurde das SPSS-Prinzip von Helfferich (2009) angewandt. Demnach werden zuerst Fragen gesammelt, bevor diese auf ihre Relevanz geprüft und nach den Dimensionen sortiert werden. Im letzten Schritt werden die sortierten Fragen unter jeweils einleitenden Erzählaufforderungen subsumiert. Die Einzelaspekte wurden als sog. Memos für mögliche Nachfragen in den Leitfaden aufgenommen, um sicherzustellen, dass alle relevanten Aspekte angesprochen werden. (vgl., S. 182ff) Themendimensionen, Erzählaufforderungen und Fragen „können auch schon in eine ‚dramaturgisch‘ sinnvolle Reihenfolge gebracht werden, ohne dass das Gespräch dann zwingend diesem antizipierten Verlauf folgen müssen sollte.“ (Loosen, 2016, S. 144)

Leitfrage (Erzählaufforderung)	Checkliste (Memos)	Nachfragen	Aufrechterhaltungsfragen
1 Du hast jetzt drei unterschiedliche Aufgaben mit CHATBOT ANNA/ANNA lösen müssen – erzähl bitte mal wie das aus deiner Sicht gelaufen ist?	Herangehensweise/Lösungskompetenz Effizienz Qualität Hindernisse Kooperation	> Wie zufrieden warst du mit der Lösung d. Aufgaben? > Wo gab's Schwierigkeiten? > Wie hat die Zusammenarbeit funktioniert?	Kannst du das näher beschreiben? Wie meinst du das genau? Und Warum? Warum fandest du das ...?
2 Wie hast du die „Gesprächssituation“ und eure Kommunikation wahrgenommen?	Verständigung Tone of Voice Natürlichkeit Gesprächsfluss Quantität (Ausmaß Turns, Worte, Dauer) Missverständnisse	> Was hat dich gestört/irritiert? > Was ist dir besonders aufgefallen? > Wie würdest du den Tone of Voice beschreiben? > Wie war der Gesprächsfluss? > Wie hast du das Ausmaß an Nachrichtenwechseln, Dauer, etc. empfunden?	Warum hast du das so empfunden? Wie meinst du das genau? Und Warum? Fällt dir dazu noch etwas ein?

Abb. 11: Ausschnitt aus dem verwendeten Interview-Leitfaden

Der Leitfaden selbst (siehe Anhang B4) – und so auch das Interview – gliederte sich schließlich in zwei Teile. Im ersten Teil ging es darum dem Probanden die Möglichkeit zu geben, unbefangene Gedanken, Einschätzungen und Zweifel zu den geführten Dialogen zu äußern, um mögliche Auswirkungen der Manipulation herauszufiltern. Danach wurde als Bestandteil des Interviews das Debriefing durchgeführt. Im zweiten Teil ging es darum Reaktionen auf das Debriefing einzufangen, sowie die subjektive Auseinandersetzung mit dem Transparenzfaktor und dessen Stellenwert für den Probanden, sowie persönliche Erfahrungswerte im Bereich der Chatbotkommunikation abzufragen.

7.6 Durchführung

Die Expertenbefragung erfolgte telefonisch im Juni und Juli 2019. Darauf aufbauend wurden im Juli die Instrumente weiterentwickelt, das konkrete Experimentaldesign finalisiert und der wizard gebrieft und trainiert. Das Experiment selbst wurde erfolgreich zwischen 7.8. und 11.8.2019 durchgeführt, wobei, bis auf eine Ausnahme, alle Probanden das Experiment an den ersten drei aufeinanderfolgenden Tagen absolviert haben. Im Schnitt dauerte die gesamte Durchführungszeit pro Proband etwa 1 Stunde und 30 Minuten, wobei Schwankungen von etwa 20 Minuten, vor allem durch die individuelle Dialogdauer und individuelle Erhebungszeit der qualitativen Methoden, zurückzuführen sind. In den nächsten Abschnitten wird im Detail auf den genauen Ablauf, die Stichprobe und die relevanten Rahmenbedingungen des Experiments eingegangen.

7.6.1 Sample/Stichprobe

Die Erhebung und somit auch das Sample beschränkt sich bewusst auf die Generation Y³² (geb. zwischen 1981 und 1995), weil diese Generation, auch als sog. Digital Natives, mit digitalen on/offline Medien und Kanälen sozialisiert wurden und eine Affinität zu textbasierter Kommunikation via Mobile Devices wie z. B. Smartphone und Tablet haben. Damit einher geht bei dieser Generation ein hohes Maß an digital literacy, womit angenommen werden kann, dass Kenntnisse über textbasierte Kommunikation mittels Instant Messaging und ggf. auch Erfahrungen mit Chatbot-Kommunikation vorhanden sind. (Redmon, 2013)

³² Das „Y“ steht für „Why“, synonym für den kritischen Zugang dieser Generation gegenüber ihrer Umwelt.

Characteristics	Maturists (pre-1945)	Baby Boomers (1945-1960)	Generation X (1961-1980)	Generation Y (1981-1995)	Generation Z (Born after 1995)
Formative experiences	Second World War Rationing Fixed-gender roles Rock 'n' Roll Nuclear families Defined gender roles — particularly for women	Cold War Post-War boom "Swinging Sixties" Apollo Moon landings Youth culture Woodstock Family-orientated Rise of the teenager	End of Cold War Fall of Berlin Wall Reagan / Gorbachev Thatcherism Live Aid Introduction of first PC Early mobile technology Latch-key kids; rising levels of divorce	9/11 terrorist attacks PlayStation Social media Invasion of Iraq Reality TV Google Earth Glastonbury	Economic downturn Global warming Global focus Mobile devices Energy crisis Arab Spring Produce own media Cloud computing Wiki-leaks
Percentage in U.K. workforce*	3%	33%	35%	29%	Currently employed in either part-time jobs or new apprenticeships
Aspiration	Home ownership	Job security	Work-life balance	Freedom and flexibility	Security and stability
Attitude toward technology	Largely disengaged	Early information technology (IT) adaptors	Digital Immigrants	Digital Natives	"Technoholics" — entirely dependent on IT; limited grasp of alternatives
Attitude toward career	Jobs are for life	Organisational — careers are defined by employers	Early "portfolio" careers — loyal to profession, not necessarily to employer	Digital entrepreneurs — work "with" organisations not "for"	Career multitaskers — will move seamlessly between organisations and "pop-up" businesses
Signature product	 Automobile	 Television	 Personal Computer	 Tablet/Smart Phone	Google glass, graphene, nano-computing, 3-D printing, driverless cars
Communication media	 Formal letter	 Telephone	 E-mail and text message	 Text or social media	 Hand-held (or integrated into clothing) communication devices
Communication preference	 Face-to-face	 Face-to-face ideally, but telephone or e-mail if required	 Text messaging or e-mail	 Online and mobile (text messaging)	 Facetime
Preference when making financial decisions	 Face-to-face meetings	 Face-to-face ideally, but increasingly will go online	 Online — would prefer face-to-face if time permitting	 Face-to-face	 Solutions will be digitally crowd-sourced

Abb. 12: Generationenübersicht (Redmon, 2013, S. 13)

Um mögliche Barrieren gegenüber dem Kommunikationskanal Instant Messaging auszuschließen und die Probanden in ein möglichst geläufiges Kommunikationsszenario zu bringen, wurden die Probanden nachfolgenden Kriterien ausgewählt:

- A) Altersgruppe 24-38 Jahre;
- B) Muttersprache Deutsch
- C) Nutzung von Instant Messaging Diensten wie z. B. Facebook Messenger

Es wurde schließlich, unter den oben angeführten Einschränkungen, eine willkürliche Stichprobe von n=12 gezogen, wobei je 6 Probanden randomisiert der Versuchs- bzw. Kontrollgruppe zugeordnet wurden. Die gleichmäßige geschlechtsspezifische Aufteilung ergab sich dabei zufällig, sodass in jeder Gruppe 3 weibliche und 3 männliche Probanden waren. Im Schnitt war das Probandenalter in der Kontrollgruppe 1,5 Jahre höher als in der Versuchsgruppe. Auch wenn schließlich nicht alle Probanden täglich mit Instant Messenger Diensten kommuniziert haben, gehört diese Konversationsform zur Kommunikationsroutine aller Probanden.

Rekrutierung

Die Rekrutierung erfolgte mittels Schneeballsystems per WhatsApp Nachricht an Kollegen und Bekannte aus unterschiedlichen Branchen und mit unter-

schiedlichem Bildungshintergrund. In dem Rekrutierungstext wurde lediglich und neutral auf eine Befragung im Rahmen einer Masterarbeit im Fachbereich Publizistik- & Kommunikationswissenschaften hingewiesen, mit der Voraussetzung der regelmäßigen Instant Messenger Nutzung (z. B. WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, KiK, etc.). Als voraussichtliche Befragungsdauer wurde etwa 1 Stunde 15 Minuten angegeben. Es wurde im Rahmen der Rekrutierung bewusst nicht auf den Versuchsaufbau bzw. den -ablauf eingegangen, noch das Wort Chatbot erwähnt, um keine Befangenheit zu provozieren. Auch wenn es Rückfragen zu Inhalt, Thema und Ablauf der Forschungsarbeit und der Befragung gab, wurde – mit Hinweis auf eine unvoreingenommene Befragungssituation – keine Auskunft gegeben. Das Verständnis und Einverständnis seitens der Probanden war durchwegs gegeben.

Probanden Versuchsgruppe HC (Human Chatbot)

3 Frauen, 3 Männer – im Alter von 25 bis 32 Jahren

Proband Nr. 02 (HC PB02) Alter: 29 Geschlecht: weiblich

Proband 02 hat ein abgeschlossenes Studium und arbeitet als Angestellte im Bereich Kundenbetreuung. Sie hat Chatbots bereits auf Unternehmenswebsites ausprobiert und kannte Chatbots auch aus ihrem Studium. Als Messenger Dienst nutzt sie täglich und ausschließlich WhatsApp.

Proband Nr. 05 (HC PB05) Alter: 32 Geschlecht: männlich

Proband 05 hat ein abgeschlossenes Studium und arbeitet als Informatik-Lehrer. Er bringt aus seinem beruflichen Hintergrund grundlegendes Wissen und Erfahrung zu Chatbots und KI mit. Vor allem WhatsApp, Facebook Messenger und Instagram nutzt er täglich.

Proband Nr. 06 (HC PB06) Alter: 28 Geschlecht: weiblich

Proband 06 befindet sich gerade in der Ausbildung zur Grafikerin. Ihr höchster Schulabschluss ist die Matura. Sie hat keinerlei Erfahrung mit Chatbots. Als Messenger Dienst nutzt sie ausschließlich WhatsApp jeden zweiten Tag.

Proband Nr. 07 (HC PB07) Alter: 25 Geschlecht: weiblich

Proband 07 hat einen Bachelor Abschluss für Grafik Design und arbeitet als freier Art Director. Sie hatte Chatbots bereits im Kundendienst genutzt, und verwendet Facebook Messenger und WhatsApp zum privaten, wie auch beruflichen Kommunizieren auf täglicher Basis.

Proband Nr. 09 (HC PB09) Alter: 32 Geschlecht: männlich

Proband 09 arbeitet als technischer Konstrukteur und bringt die Matura, als höchsten Schulabschluss mit. Er hat schon öfters mit Chatbots im Support-bereich geschrieben und keine guten

Erfahrungen damit gemacht. Neben der täglichen Nutzung von WhatsApp und Facebook Messenger, verwendet er ab und an auch Signal und zwei weitere Messenger Dienste.

Proband Nr. 10 (HC PB10) Alter: 32 Geschlecht: männlich

Proband 10 hat ein abgeschlossenes Studium und arbeitet als Arzt. Er kennt Chatbots von diversen Unternehmenswebsites, nutzt sie aber nicht. Messenger Dienste wie WhatsApp, KiK und Facebook Messenger nutzt er dafür täglich.

Probanden Kontrollgruppe HU (Human)

3 Frauen, 3 Männer – im Alter von 27 bis 36 Jahren

Proband Nr. 01 (HC PB01) Alter: 36 Geschlecht: männlich

Proband Nr. 01 hat ein abgeschlossenes Studium und arbeitet im Bereich Business Development. Im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit hatte er bereits mit Chatbots zu tun und auch als Nutzer hatte er bereits Erfahrungen mit Chatbots. Er nutzt ständig diverse Messenger Dienste, darunter vor allem WhatsApp, Telegram und Instagram.

Proband Nr. 03 (HC PB03) Alter: 29 Geschlecht: männlich

Proband 03 hat einen FH-Abschluss und arbeitet im Sozialbereich als Erwachsenenvertreter. Er hat keinerlei Erfahrung mit Chatbots, steht solchen Kanälen allerdings sehr kritisch gegenüber. Messenger Dienste nutzt er eher selten – wenn dann WhatsApp oder Facebook Messenger.

Proband Nr. 04 (HC PB04) Alter: 33 Geschlecht: weiblich

Proband 04 hat bereits ein abgeschlossenes Studium und studiert weiterhin. Sie kannte Chatbots von Amazon und einigen Modemarken, wobei sie das Wort Chatbot selbst nicht kannte. Messenger Dienste nutzt sie täglich – darunter WhatsApp, Facebook Messenger und Instagram.

Proband Nr. 08 (HC PB08) Alter: 35 Geschlecht: weiblich

Proband 08 hat einen FH-Studienabschluss und arbeitet im Projektmanagement. Sie hat bereits mit Chatbots geschattet aber die Erfahrung gemacht, dass die Konversationen meist in einer Art Schleife enden. WhatsApp und Facebook Messenger nutzt sie täglich beruflich, wie privat.

Proband Nr. 11 (HC PB11) Alter: 27 Geschlecht: männlich

Proband 11 arbeitet als Projektmanager in einer Agentur, mit der Matura als letztem Abschluss. Er kennt Chatbots noch von früher, als er dialogbasierte Quizze via Chatbot gespielt hat. Zu seinen täglich genutzten Messenger Diensten zählen Facebook Messenger und WhatsApp.

Proband Nr. 12 (HC PB12) Alter: 29 Geschlecht: weiblich

Proband 12 hat ein abgeschlossenes Veterinärmedizin-Studium, arbeitet aber aktuell als Volksschullehrerin. Sie kannte den Begriff Chatbot nur aus einem Lied, hatte jedoch bis dato keinerlei Erfahrungen damit. Facebook Messenger und WhatsApp nutzt sie dafür täglich.

7.6.2 Setting

Räumlichkeit und Anwesenheit des Versuchsleiters

Für die Durchführung des Experiments wurde bewusst ein neutraler, ruhiger Raum gewählt, der dennoch nicht die „Sterilität“ eines Laborraums mit sich bringt. Schließlich wurde für die komplette Dauer des Experiments ein Seminarraum in einem Co-Workingspace, in der Belvederegasse 26, 1040 Wien gebucht, um alle Probanden den gleichen Bedingungen auszusetzen.

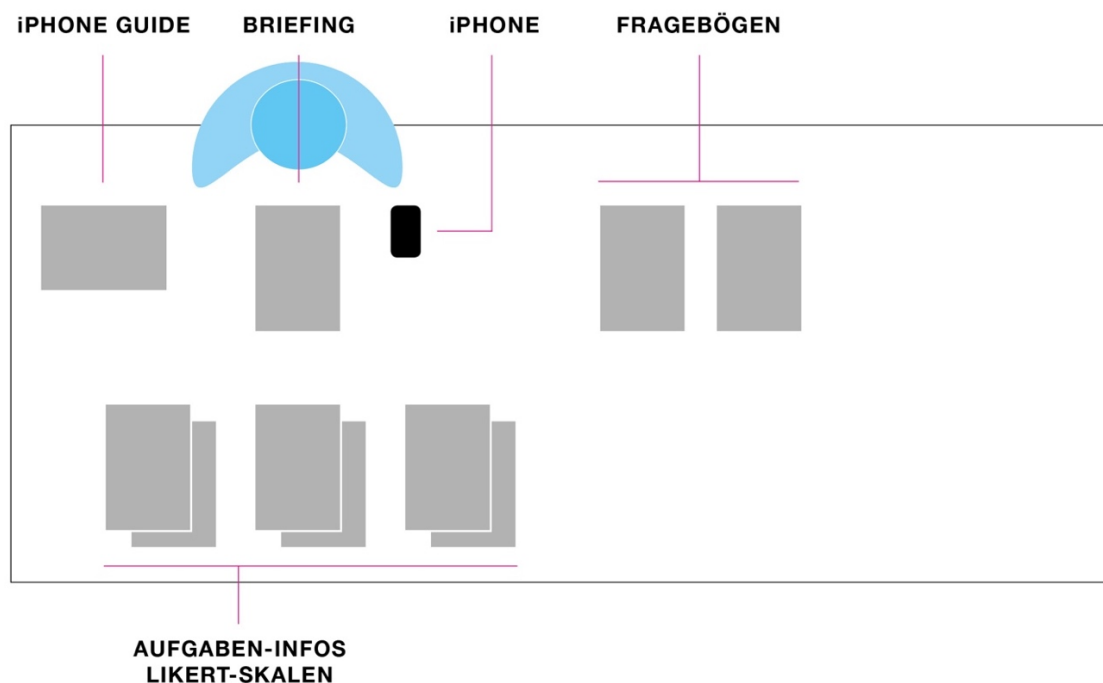


Abb. 13: Anordnung von Proband (blau) und Material (grau) im Versuchsraum

Anzumerken ist hier, dass der Seminarraum mit Platz für 10 Leute groß genug und mit einer modernen Holzvertäfelung optimal ausgestattet war, um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen.

Der Versuchsleiter war nur zu Beginn zwecks Begrüßung, Coverstory und grober Einweisung, sowie zum Schluss für das Leitfaden-Interview und das Debriefing anwesend. Während des gesamten Experiments waren die Probanden jeweils alleine und ungestört im Raum.

Technische Rahmenbedingungen

Jedem Probanden wurde ein iPhone SE zum Lösen der Aufgaben bereitgestellt. Um Störvariablen oder Ablenkungen zu vermeiden wurde das Smartphone komplett von Apps und sonstigen Daten bereinigt. Lediglich WhatsApp war für die Probanden nutzbar. Außerdem war jeweils nur ein Kontakt verfügbar: in der Versuchsgruppe CHATBOT ANNA und in der Kontrollgruppe ANNA. Der Chatverlauf des Probanden wurde jeweils gleich nach dem Experiment exportiert und lokal am Smartphone gelöscht, sodass für den nächsten Probanden wieder eine völlig bereinigte Benutzer- und Chatoberfläche verfügbar war.

7.6.3 Ablauf

Der Ablauf des Experiments gliederte sich in drei Phasen: 1) Briefingphase, 2) Stimulusphase (Experiment) mit ad hoc Bewertung und Fragebogen, sowie 3) Erhebungs- und Debriefingphase.

PHASE 1 | BRIEFING

Proband und Versuchsleiter im Raum

- Begrüßung durch Versuchsleiter
- Einweisung mündlich durch Versuchsleiter (Sitzplatz, Coverstory und grober Ablauf = zuerst 3 Aufgaben, anschließend Fragebogen und danach Interview)

PHASE 2 | EXPERIMENT u. SCHRIFTLICHE ERHEBUNG

Proband alleine im Raum

- Schriftliches Briefing mit Treatment
- Aufgabenstellung 1 // Servicefall
Dialog 1 via WhatsApp am bereitgestellten Smartphone
Ad hoc Bewertung, Zufriedenheit mit Likert-Skala
- Aufgabenstellung 2 // Small Talk Essen)
Dialog 2 via WhatsApp am bereitgestellten Smartphone
Ad hoc Bewertung, Zufriedenheit mit Likert-Skala
- Aufgabenstellung 3 // (Desert Survival Problem)
Dialog 3 via WhatsApp am bereitgestellten Smartphone
Ad hoc Bewertung, Zufriedenheit mit Likert-Skala

- Offene Fragebögen zur unmittelbaren Erhebung von folgenden Punkten:
Freie Gedanken zu den geführten Dialogen,
Einschätzung Dialog und Gesprächspartner
- Demographische Daten und Messenger Nutzung

PHASE 3 | MÜNDLICHE ERHEBUNG u. DEBRIEFING

Proband und Versuchsleiter im Raum

- Leitfadeninterview inkl. Debriefing
- Einverständniserklärung

7.6.4 Briefing (Coverstory) und Debriefing

Den Probanden wurde zu Beginn des Experiments durch den Versuchsleiter mündlich, sowie mittels schriftlichem Briefing mitgeteilt, dass es sich um ein Experiment handelt, bei dem die Kommunikationseffizienz von Instant Messaging (wie z.B. WhatsApp oder Facebook Messenger) im Vergleich zu anderen dialogbasierten Kommunikationsformen (wie z. B. face-to-face) untersucht wird. Dies war lediglich eine Coverstory bzw. der Vorwand für die Durchführung des Experiments. In der Forschungspraxis wird die sog. *aktive Täuschung* häufig eingesetzt, um zu verhindern, dass sich Versuchspersonen Gedanken über den eigentlichen Zweck des Experiments machen und so die Erhebung verfälschen. Dabei sollte sich die Coverstory möglichst nah am eigentlichen Untersuchungsgegenstand orientieren und auch schlüssig zur Manipulation passen. (vgl. Koch et al., 2019, S. 229)

Der eigentliche Untersuchungsgegenstand, sowie der Untersuchungsaufbau wurden erst im Rahmen eines Debriefings offenbart. Da die Debriefing Reaktion, sowie weiterführende Fragen forschungsrelevant und damit Teil der Erhebung waren, wurde das Debriefing direkt in das Leitfadeninterview integriert. Hier gab es jeweils einen Interviewteil vor und nach dem Debriefing. Die Debriefing-Reaktionen der Probanden waren in beiden Gruppen geteilt und reichten von Enttäuschung, dass es sich doch um keinen echten Chatbot handle, über Erleichterung, dass man sich nicht einer Maschine offenbart hat, bis hin zu Gleichgültigkeit.

7.6.5 Pretest

Aufgrund der komplexeren Versuchsanordnung war von Beginn an klar, dass ein Pretest durchgeführt wird und der *wizard* seine Rolle vorab einüben und perfektionieren muss.

Training des wizard

Vor dem Pretest wurde der *wizard* daher in mehreren Test-Durchläufen trainiert. Ziel dieses Trainings war es die Skripte auszutesten, dem *wizard* ein möglichst konsistentes Verhalten und Routine anzutrainieren, sowie Fehler zu erkennen und daraus zu lernen. Dabei nahm der Versuchsleiter die Position des Probanden ein, um eine Vielzahl an unterschiedlichen und möglichen Probandeninputs bzw. Reaktionen zu generieren und neben den bestehenden Templates neue Antworten seitens des *wizard* zu evozieren, um die Templates zu erweitern und die Skripte anzupassen. Schon in dieser Trainings- und Testphase wurde klar, dass die Aufgaben zum Teil zu komplex angelegt waren und vereinfacht werden müssen, um den Rahmen nicht zu sprengen. Ebenso konnten die *Escape Templates* für kritische Probandenfragen und unerwartete Situationen erstellt werden. Wie z. B.: „Bist du wirklich ein Bot?, oder „Warum vertippst du dich, ein Chatbot macht keine Fehler!?

Pretest

Etwa eine Woche vor der eigentlichen Durchführung des Experiments war der wizard soweit trainiert, dass 2 Pretests mit völlig unbeteiligten Test-Probanden durchgeführt werden konnten, wobei jeder Proband während dem Pretest Schwierigkeiten notierte und auch der Versuchsleiter anwesend war, um Probleme im Ablauf direkt zu identifizieren. Die Pretests verliefen größtenteils planmäßig und gut. Dennoch konnten im Rahmen der Pretests einige Probleme erkannt und die Instrumente für die Durchführung entsprechend angepasst werden. Im nächsten Abschnitt sind wesentlichsten Anpassungen angeführt.

Erkenntnisse und Anpassungen

Nach dem Pretest mussten einige, den Ablauf bestimmende, Faktoren angepasst werden, was sich schließlich auch retrospektiv betrachtet, als gute Entscheidung betätigt hat. Hier die Anpassungen im Überblick:

- **Reihenfolge der Aufgaben:** Es wurde festgestellt, dass die Übungsreihenfolge angepasst werden sollte. Statt Servicefall, Desert Survival Program und Small Talk, hat sich im Rahmen der Pretests gezeigt, dass es sinnvoll ist, die Small Talk Übung dazwischen zu schieben.
- **Dauer der Aufgaben:** Ursprünglich mit 4 min pro Aufgabe beschränkt, hat sich im Rahmen der Pretests rasch gezeigt, dass Probanden zum Tippen deutlich

mehr Zeit benötigen und den Aufgaben mehr Zeit eingeräumt werden muss, damit diese auch gelöst und sich ein sinnvoller Dialog entwickeln kann.

- **Skript anpassen:** Obwohl die Skripts bereits in den Trainings-Sessions mit dem *wizard* angepasst und erweitert wurden, hat sich in den beiden Pretests gezeigt, dass die Skripte weiter angepasst werden müssen, um dem *wizard* eine flexiblere Interaktion zu ermöglichen.
- **Beschreibung iPhone:** Ebenso zeigte sich in den Pretests, dass die Bedienung des iPhones nicht jedem geläufig ist und die Benutzeroberfläche von WhatsApp auf Android Geräten abweicht. Dementsprechend wurde ein bebildeter „First Steps iPhone Guide“ erstellt, der die relevanten Funktionen kurz erläutert und gezeigt hat.

7.6.6 Posttest

Um sicherzustellen, dass der *wizard* in beiden Experimentalgruppen konsistent kommuniziert hat und keine mögliche Voreingenommenheit durch seine jeweilige „Rolle“ als Chatbot bzw. als Mensch die Interaktion mit den Probanden beeinflusst hat, wurde im Anschluss an das Experiment ein Posttest durchgeführt, um die Reliabilität zu überprüfen. Dafür wurden zwei unabhängige Rater hinzugezogen, welche die Aussagen des *wizard* prüfen sollten.

Durchführung

Es wurde schließlich jedem Rater alle 36 Einzeldialoge als WhatsApp Protokoll (Chatlog) randomisiert vorgelegt, mit der Aufgabe diese einzuteilen in: hier schreibt ein A) Chatbot, B) Mensch, C) Unklar. Das Treatment, sowie die Probandenantworten wurden im Sinne des Überprüfungszwecks geschwärzt, wodurch lediglich die Aussagen des *wizards* eingeschätzt und eingeordnet wurden.

Die beiden Rater waren ein 28-jähriger Mann, sowie eine 30-jährige Frau und wurden über Hintergrund und Ablauf des Experiments nicht informiert. Es wurde vorab lediglich erklärt, dass die einzuordnenden Dialoge zum Teil von einem Menschen und zum Teil von einem weit entwickelten Chatbot geführt wurden. Beide Rater benötigten etwa 60 Minuten, um alle Dialoge durchzulesen und den drei Optionen zuzuordnen.

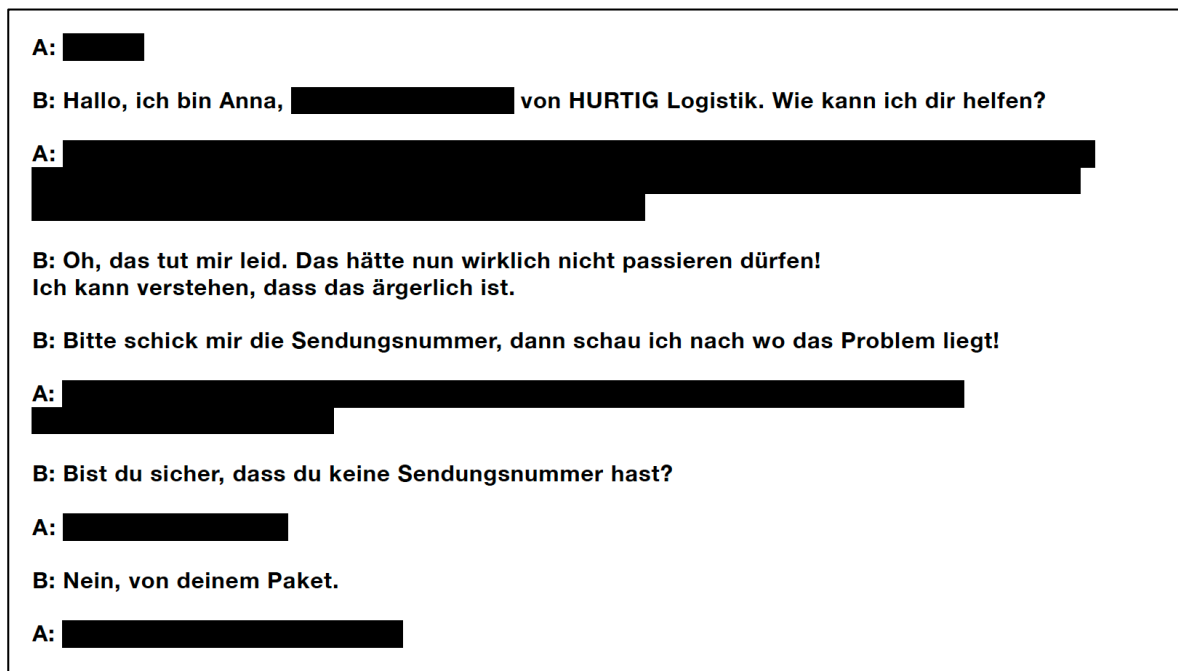


Abb. 14: Ausschnitt aus einem für die Rater geschwärtzten WhatsApp Protokoll (Chatlog)

Ergebnis

Das Ergebnis des Posttests zeigte eine hohe Urteilsübereinstimmung (Interrater Reliabilität) und belegt, dass die Kommunikation bzw. die Aussagen des *wizard* nicht klar der Kontroll- oder Versuchsgruppe zugeordnet werden können. Somit wurde das konsistente Verhalten des *wizards* bestätigt. Die detaillierte Aufstellung der Ergebnisse findet sich im Anhang D3.

7.6.7 Anonymisierung und Einverständnis

In Experimenten erhobene Daten unterliegen stets auch ethischen Gütekriterien. Neben der „Informierten Einwilligung“, und der „Nicht Schädigung“, führt Helfferich (2009) speziell im Hinblick auf qualitative Interviews relevante Aspekte an, die auch auf experimentelle Untersuchungsanlagen übertragbar sind. Darunter: 1) die freiwillige Einwilligung der Probanden muss mit einer schriftlichen Einwilligungserklärung, welche über alle relevanten Forschungsaspekte, die forschungsleitenden Personen und Institute, die Form der Datenerhebung und Verarbeitung, sowie das freie Rücktrittsrecht aufklärt, erfolgen; 2) die Anonymisierung personenbezogener Daten muss gewährleistet werden; 3) das Trennungs- und Lösungsgebot, welches das getrennte Aufbewahren von z. B. anonymen Audiofiles und nicht anonymen personenbezogenen Daten und deren Löschung nach erfolgtem Forschungsabschluss fordert, muss eingehalten werden; 4) für die Verpflichtung von Mitarbeitern, unter der Wahrung des Datengeheimnisses, muss Sorge getragen werden. (vgl. Helfferich, 2009, S. 190ff)

Um die Manipulation nicht zu beeinflussen, wurde im Rahmen des Briefings eine *aktive Täuschung* eingesetzt. Somit konnte den Probanden erst nach dem Debriefing am Ende der Erhebung eine Einverständniserklärung vorgelegt werden. In dem Rahmen wurde jeder Proband umfassend über das tatsächlich Forschungsinteresse, die zur Analyse herangezogenen Daten, sowie die Anonymisierung und den datenschutzkonformen Umgang mit ebendiesen Daten aufgeklärt.

Grundsätzlich sollte die Studienteilnahme auf Freiwilligkeit beruhen und die Versuchspersonen sollten wissen, worauf sie sich einlassen. Abweichungen von dieser informierten Einwilligung sind nur zulässig, wenn dies zum Verfolgen der Untersuchungszwecke unbedingt nötig ist [...] Wichtig ist hierfür ein ausführliches „Debriefing“, also eine nachträgliche Aufklärung über die Vorgehensweise und die Ziele der Untersuchung. Zudem sind Maßnahmen zu treffen, damit die Daten der Versuchspersonen anonym und vertraulich behandelt werden. (Koch et al., 2019)

Den Probanden wurde nach dem Debriefing offen die Möglichkeit eingeräumt ihre Teilnahme zurückzuziehen, womit das erhobene Material hinfällig und für die Forschung nicht mehr nutzbar gewesen wäre. Kein Proband machte von diesem Opt-Out-Recht Gebrauch. Die Einwilligungen aller Probanden erfolgten schriftlich und freiwillig. Das Material wurde ausschließlich anonym erhoben, entsprechend auch anonymisiert abgelegt und analysiert, wobei personenbezogene Daten lediglich über die demografischen Daten und die Einverständniserklärung selbst angegeben wurden. Diese beiden Datenblätter wurden separat aufbewahrt, sodass sie nicht mit den anderen Daten in Verbindung gebracht werden können.

7.6.8 Kritische Betrachtung

An dieser Stelle soll die Durchführung in einigen Aspekten kritisch betrachtet werden. Die angeführten Aspekte sind zwar nicht dem methodischen Vorgehen geschuldet, sondern lediglich externen Faktoren bzw. der Rekrutierung. Es scheint jedoch wichtig diese Störvariablen anzuführen, im Interesse zukünftiger Forschungsvorhaben, bei denen diese Aspekte von vornherein bedacht werden können bzw. entsprechend reagiert werden kann.

Professioneller Hintergrund

Zwei Probanden des Samples (davon einer in der Versuchs-, einer in der Kontrollgruppe) hatten sich bereits durch ihren beruflichen Zugang bewusst mit Chatbots auseinandergesetzt und somit auch mehr Erfahrung als die anderen Probanden. Besonders von einem dieser Probanden (ein Informatiklehrer), der mit dem CHATBOT ANNA geschrieben hatte, wurde bereits vor dem Interviewbeginn Zweifel geäußert, dass es sich bei dem Dialogpartner tatsächlich um einen Chatbot

handelte. Im Interview wurde auf diese Zweifel eingegangen. Die subjektive Einschätzung und individuelle Ausprägung waren entsprechend des qualitativen Zugangs ein wertvoller Beitrag im Sinne des Forschungsinteresses. Dennoch könnte in Zukunft bei der Rekrutierung behutsam darauf geachtet werden, dass das Vorwissen der Probanden nicht zu heterogen ist.

Geschlechtsstereotype

Es hat sich aus der Forschungsliteratur und der Praxis heraus begründet, bewusst einen weiblichen Chatbot-Charakter einzusetzen. Dabei gilt es jedoch anzumerken, dass wie etwa Da Costa (2018); McDonnell und Baxter (2019); Y. Mou, Xu, und Xia (2019) beschreiben, gegenüber den virtuellen Persönlichkeiten von Chatbots auch Geschlechts-Stereotype angewendet werden. In dem kleinen Sample (n=12) wurde zwar per Zufall eine gleichmäßige Geschlechtsaufteilung erreicht, dennoch können ebensolche Geschlechtsstereotype die Ergebnisse verfälschen.

Tastaturgewohnheit

Ein eher vernachlässigbarer – aber dennoch beeinflussender Aspekt – ist die Schreib- bzw. Tastaturgewohnheit der Probanden mit ihrem eigenen Smartphone. Während dem Experiment hat sich gezeigt, dass einige Probanden privat größere Smartphones verwenden. Der Umstieg im Rahmen des Experiments auf ein kleineres Display (iPhone SE), somit gezwungenermaßen auch auf eine kleinere Tastatur, ist manchen schwergefallen und hat beim Schreiben gehindert. Hierzu ist anzumerken, dass dies im Vorfeld vom Autor bereits befürchtet wurde, jedoch aufgrund der Durchführbarkeit des WoZ und der Manipulation, sowie aus datenschutzrechtlichen Gründen, absichtlich nicht auf die privaten Smartphones der Probanden zurückgegriffen wurde. Dies könnte in zukünftigen Untersuchungen eventuell über das Zuschalten einer externen Bluetooth Tastatur gelöst werden.

7.7 Analyse

7.7.1 Überblick

Die Analyse des erhobenen Materials teilte sich in einen quantitativen und einen qualitativen Teil. Da der Fokus der Erhebung auf den in den Interviews qualitativ erhobenen Daten liegt, wird in diesem Kapitel vor allem auf den Ablauf der qualitativen Analyse eingegangen. Trotzdem soll hier vorab ein Überblick über die einzelnen Auswertungen geboten werden:

Quantitative Auswertung der Likert-Skalen

Die 5-Faktoren-Likert Skalen zu den 3 Items (Dialog 1, Dialog 2, Dialog 3) wurden für beide Gruppen mit dem Tabellenkalkulationsprogramm Microsoft Excel deskriptiv statistisch ausgewertet und gegenübergestellt.

Quantitative Auswertung der WhatsApp-LogDaten

Nach jedem Probanden wurde der Chatverlauf gesichert und ebenso mit Microsoft Excel deskriptiv statistisch ausgewertet. Dabei wurden die Dialogzeiten, die Nachrichtenanzahl, sowie die Gewichtung zwischen *wizard* und Proband erfasst und mit Excel statistisch ausgewertet.

Quantitative/Qualitative Auswertung der schriftlichen Befragung

Die durch die schriftliche Befragung erhobenen Daten wurden, ausgehend vom Datenmaterial, entweder quantitativ oder als Teil der qualitativen Inhaltsanalyse gemeinsam mit dem Interviewmaterial ausgewertet. Im Bereich der abgefragten Attribute zu Gesprächsakt und Gesprächspartner, sowie den genutzten Messenger Diensten, wurden Häufigkeiten erfasst und in einer WordCloud dargestellt, da diese Form sowohl das Verhältnis der genannten Items und gleichzeitig auch die Inhalte widerspiegelt.

Qualitative Inhaltsanalyse der transkribierten Leitfadeninterviews

Zur Analyse des in den Leitfadeninterviews erhobenen Materials wird die qualitative strukturierende Inhaltsanalyse nach (Mayring, 2015) angewandt. Dazu wurde das Material, nach der Transkription der Interviews, gesichtet und Fundstellen markiert. Mit Hilfe von deduktiven Kategorien, die bereits für die Entwicklung des Leitfadens herangezogen wurden und aus dem Material gebildeten induktiven Kategorien werden schließlich die Kernaussagen des Materials identifiziert, verdichtet und zur theoriegeleiteten Analyse und Interpretation gegenübergestellt. (R. Kaiser, 2014)

7.7.2 Transkription

Für das weitere inhaltsanalytische Vorgehen wurden die Interviews alle transkribiert. Die Inhalte wurden wörtlich, d.h. so wie sie auch gesprochen wurden, transkribiert; Dialekt und Umgangssprachliche Ausdrücke wurden nicht verfälscht. Satzzeichen wurden entsprechend den grammatikalischen Regeln und der subjektiven Einschätzung der Sinnstrukturen vom Autor gesetzt. Lautäußerungen wie z. B. Lachen und Denkpausen wurden nur dort vermerkt, wo diese eine inhaltliche Implikation hatten. Unverständliche Passagen wurden markiert.

7.7.3 Qualitative Inhaltsanalyse

Für die Analyse des qualitativ erhobenen Materials aus den schriftlichen Befragungen und den Leitfadeninterviews wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) gewählt. Während die quantitative Inhaltsanalyse in der Kommunikationswissenschaft zu den am meisten genutzten Methoden – speziell bei der Untersuchung von Medieninhalten – zählt, ist die qualitative Inhaltsanalyse unter dem Einfluss einiger geistes- und sozialwissenschaftlicher Disziplinen entstanden, mit dem Ziel, durch ein offenes Vorgehen, die Schwächen der standardisierten Methoden zu überwinden. (vgl. Fürst, Jecker, & Schönhagen, 2016, S. 210) „Qualitative Inhaltsanalyse will [dabei] die Systematik methodisch kontrollierter Testauswertung (in Abgrenzung zu „freier“ Interpretation) beibehalten, ohne in vorschnelle Quantifizierungen zu verfallen.“ (Mayring, 2008, S. 10) Laut ihrem methodologischen Urheber Philipp Mayring geht es bei dem Verfahren darum, mit Hilfe von inhaltsanalytischen Regeln, die Grundformen der Textinterpretation beschreibbar und nachvollziehbar zu machen. Somit nimmt die qualitative Inhaltsanalyse eine Zwischenstellung im Streit um qualitative und quantitative Methoden ein. (vgl. Mayring, 2010, S. 602) Ein wesentlicher Aspekt der Technik ist es, dass das Untersuchungsinstrument, nicht wie bei der quantitativen Vorgehensweise, im Vorfeld ausgearbeitet, sondern erst in der Auseinandersetzung mit dem Untersuchungsmaterial entsteht. Dieses Vorgehen ermöglicht es „im Material Charakteristika oder Zusammenhänge zu beobachten, die sich als bedeutsam für die Untersuchungsfrage erweisen“ (Fürst et al., 2016, S. 216), um diese regelgeleitet zu analysieren. Um das inhaltsanalytische Vorgehen zu verdeutlichen und im Rahmen dieser Forschung nachvollziehbar zu machen, soll an dieser Stelle auf die einzelnen Ablaufschritte eingegangen werden. Mayring (2015) beschreibt, je nach Analysetechnik, unterschiedliche Ablaufmodelle, welche im Grunde alle einem allgemeinen inhaltsanalytischen Ablaufmodell folgen. Dieses wurde hier aufgrund der Übersichtlichkeit vom Autor in vier Phasen ausdifferenziert und mit den von Mayring (2015) angeführten Analyseschritten chronologisch befüllt:

Allgemeiner inhaltsanalytischer Ablauf (vgl. Mayring, 2015, S. 62):

Phase1: Materialbestimmung

Festlegung des Materials, Analyse der Entstehungssituation, formale Charakteristika des Materials

Phase 2: Theoriegeleitete Festlegung des analytischen Vorgehens

Richtung der Analyse, Theoretische Differenzierung der Fragestellung, Bestimmung der Analysetechnik, Festlegung des konkreten Ablaufmodells, Definition der Analyseeinheiten (Kodier-, Kontext- und Auswertungseinheit)

Phase 3: Regelgeleitete Durchführung der Analyse

Analyseschritte entsprechend dem Ablaufmodell mit Kategoriensystem, Rücküberprüfung des Kategoriensystems an Theorie und Material, bei Abweichungen erneuter Materialdurchlauf,

Phase 4: Darstellung, Interpretation und Qualitätssicherung der Ergebnisse

Interpretation und Zusammenstellung der Ergebnisse und Interpretation, Anwendung der inhaltsanalytischen Gütekriterien.

Nachdem Material und Analyseeinheiten bestimmt sind, gilt es, auf Basis des Materials und der Forschungsfragen, eine geeignete Analysetechnik auszuwählen. Mayring (2015) beschreibt dazu drei Grundformen des Interpretierens, die auch unserem Alltagsverständnis von Interpretation entsprechen. Er nennt sie Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung. „Dabei handelt es sich um drei voneinander unabhängige Analysetechniken, die nicht als nacheinander zu durchlaufenden Schritten verstanden werden sollen.“ (Mayring, 2015, S. 67)

- *Zusammenfassung*: das Material wird soweit reduziert, dass die wesentlichsten Inhalte erhalten bleiben und so ein überschaubares Abbild des Grundmaterials entsteht
- *Explikation*: hier wird zu einzelnen Passagen, welche näher erläutert werden sollen, zusätzliches Material hinzugezogen, um das Verständnis des gesagten zu erweitern und zu interpretieren
- *Strukturierung*: mit Hilfe von spezifischen Kriterien wird ein Querschnitt des Materials erstellt, wobei bestimmte Aspekte aus dem Material systematisch herausgefiltert werden (vgl. ebd.)

Für die durchgeführte Analyse wurde, aufgrund des Forschungsinteresse, die Strukturierung gewählt, weshalb hier näher auf diese Technik eingegangen wird (obgleich es zwischen den drei Techniken zum Teil ähnliche Abläufe gibt). In der Strukturierung unterscheidet Mayring verschiedene Verfahren. „Das Erkenntnisinteresse der Strukturierung kann sich auf formale Aspekte (Stil, Satzbau, etc.), inhaltliche Merkmale (Untersuchung bestimmter Themen), die Konstruktion von Typen oder sogar auf die Skalierung, d.h. die Einschätzung des Materials auf einer Skala mit mehreren Ausprägungen, richten.“ (Diekmann, 2013, S. 513) In dieser

Arbeit wurde auf die inhaltliche Strukturierung zurückgegriffen, da sie dem Forschungsinteresse nach als am zweckdienlichsten erscheint, eine Gegenüberstellung der Versuchs- und Kontrollgruppe erlaubt und die Themendimensionen rundum die Forschungsfragen analysiert werden sollen. „Allen vier Varianten der Strukturierung ist aber gemeinsam, daß [sic!] zunächst ein (eventuell vorläufiges) Kategoriensystem formuliert wird, im zweiten Schritt Ankerbeispiele definiert und in einem dritten Schritt Kodierregeln aufgestellt werden.“ (ebd.) „Bei der Strukturierung werden die Kategorien theoriegeleitet vor der Analyse entwickelt und dann ans Material herangetragen; es handelt sich dabei um eine deduktive Analyserichtung“ Mayring (2008, S. 11)

Wie sich in der Forschungspraxis vielfach gezeigt hat, erweist sich eine Kombination deduktiver und induktiver Kategorienbildung als sinnvoll, da nicht immer alle Aspekte eines Phänomens theoriegeleitet erfasst werden können. Laut Fürst et al. (2016) stellt die „Kombination von deduktiver und induktiver Kategorienbildung [...] eines der spezifischen Charakteristika der qualitativen Inhaltsanalyse dar [...] Dies erfordert nicht nur eine intensive Auseinandersetzung mit dem Untersuchungsmaterial (in zahlreichen Durchgängen), sondern auch eine spezifische Kombination aus systematischer, theoriegeleiteter und zugleich offener Beobachtung“. (ebd., S. 217) Dementsprechend wurden auch in der vorliegenden Forschungsarbeit zuerst deduktive Kategorien gebildet und im Rahmen der ersten Materialsichtungen mit induktiven Kategorien ergänzt. Im Anschluss wurden alle Kategorien in ein Kategoriensystem eingetragen (siehe Anhang D) mit Ankerbeispielen aus dem Material und Kodierregeln versehen, um bei der Durchführung der Analyse eine genaue Zuordnung bzw. Abgrenzung sicherzustellen. Die verwendeten Hauptkategorien bzw. Themendimensionen waren: Erfahrung (K1), Erwartung (K2), Interaktion (K3), Gesprächsakt (K4), Beziehungsebene (K5), Gesprächspartner (K6), Transparenz (K7) und Anwendung (K8). Jede dieser Hauptkategorien, teilte sich in weitere Nebenkategorien auf. Im nächsten Kapitel werden schließlich die Ergebnisse im Hintergrund dieser Kategorien vorgestellt und interpretiert.

8 ERGEBNISSE

Die Ergebnisse gliedern sich wie die Erhebung in vier Teile. Im ersten Teil wird kurz auf die demografischen Daten, im zweiten Teil auf die im Rahmen der WhatsApp Dialoge der Probanden mit CHATBOT ANNA (Gruppe HC, n=6) oder ANNA (Gruppe HU, n=6) erhobenen WhatsApp Chatlog-Daten eingegangen. Im dritten Teil werden zum einen die Ergebnisse der Likert-Skalen präsentiert, als auch auf die teilweise per Fragebogen erhobenen Daten eingegangen. Im vierten und letzten Teil wird schließlich das Interviewmaterial im Hintergrund der Forschungsfragen analysiert und die Ergebnisse präsentiert, bevor ein abschließendes Conclusio gezogen wird.

8.1 Demografische Daten und Messenger Nutzung

An dieser Stelle soll kurz auf die demografischen Daten der Probanden eingegangen werden. (ergänzend zu der bereits erläuterten Zusammensetzung des Sample). Die teilnehmenden Probanden (n=12) waren in einem Alter von 25 bis 36 Jahren, davon 3 Probanden mit AHS-Matura als höchster abgeschlossener Ausbildung, sowie 9 Probanden mit abgeschlossenem Universitäts- oder Fachhochschulstudium. Die Zuteilung zu der Versuchsgruppe Human Chatbot (HC) und der Kontrollgruppe Human (HU) erfolgte randomisiert, wobei sich zufällig eine gleichmäßige Geschlechtsaufteilung (je 3 männlich / 3 weiblich) ergeben hat. Die Verteilung nach Alter und Geschlecht wird in den Diagrammen (Abb. 15 und 16) dargestellt. Alle Probanden leben aktuell in Wien.

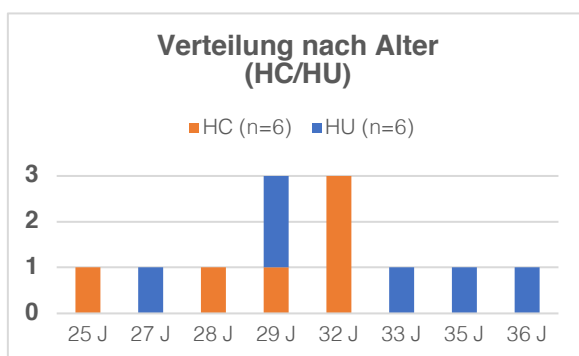


Abb. 15: Altersverteilung HC und HU

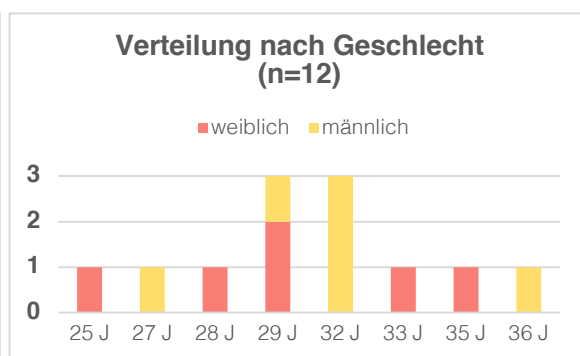


Abb. 16: Geschlechtsverteilung Sample

Zur Nutzung von Messenger Diensten gaben 10 Probanden an, diese täglich zu nutzen, sowie ein Proband jeden zweiten Tag und ein weiterer eher selten. Unter den beliebtesten Messenger Diensten können vor allem WhatsApp (12) und Facebook Messenger (10) genannt werden. (Tabelle, Abb. 17) Wobei WhatsApp in beiden Gruppen ausnahmslos von allen Probanden genutzt wird. Die

Zusammensetzung beider Gruppen kann demnach als eher homogen beschrieben werden.

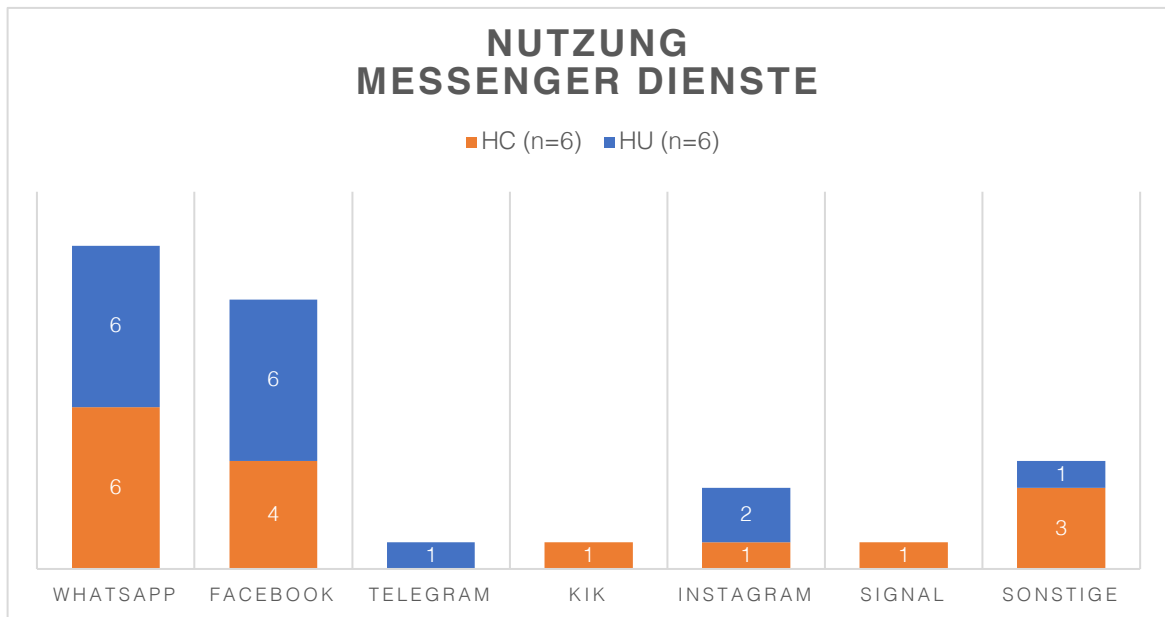


Abb. 17: Messenger Dienste, die von den Probanden (HC/HU) genutzt werden

8.2 Auswertung der WhatsApp-Chatlogs

Die Auswertung der WhatsApp-Chatlogs, bzw. der einzelnen Konversations-Protokolle, erfolgte auf Basis von zwei Faktoren: Gesprächsdauer und Anzahl der Nachrichten für jeden Probanden-Dialog zu Aufgabe 1, Aufgabe 2 und Aufgabe 3 (siehe Kapitel XX). Diese Daten konnten nach dem Experiment recht einfach ermittelt werden, indem nach jedem Probanden-Durchlauf, die WhatsApp Konversation als Chatlog (TXT-Datei) exportiert und gesichert wurde. Darin ist jede Nachricht mit einer Zeitmarke versehen. Aufgrund der schlechten Übersichtlichkeit und Lesbarkeit der exportierten TXT-Dateien, wurde im Anhang die komplette Reinschrift der WhatsApp-Dialoge angehängt. (siehe Anhang D4) Diese Reinschrift wurde auch für den Posttest (geschwärzt) verwendet, da 1) nur so gepostete Emojis dargestellt werden konnten, 2) die Interviews anonymisiert werden mussten und 3) die Zeitmarken, die Rater im Posttest nicht beeinflussen sollten.

8.2.1 Dialogdauer

Die Dauer der einzelnen Dialoge wurde beginnend mit der ersten Nachricht, bis zum Zeitpunkt der letzten Nachricht pro Dialog gemessen, unabhängig davon ob diese vom wizard oder dem Probanden geschickt wurden. Insgesamt ergaben sich dabei 36 Dialoge, je 18 Dialoge pro Gruppe bzw. 3 Dialoge pro Proband, wobei der kürzeste Dialog 04:31 Minuten (Aufgabe 2) und der längste Dialog 19:01

Minuten (Aufgabe 3) dauerte. Misst man die gesamte Dialogzeit pro Proband – sprich die Dialogzeit die für alle 3 Aufgaben zusammen aufgewendet wurden –, kommt man auf die kürzeste Gesamtdauer von 23:22 Minuten (Proband HC PB10) und die längste Gesamtdauer mit 42:34 Minuten (Proband HU PB01) – wobei hier beide Probanden als klare Ausreißer in ihrer Gruppe gewertet werden müssen. Im Schnitt dauerten nämlich die Dialoge pro Proband der HC-Gruppe 35:37 Minuten (Median 37:28 Minuten), somit trotz Ausreißer deutlich länger, als die Dialoge der HU-Gruppe mit 33:38 Minuten (Median 33:05 Minuten). (siehe Tabelle XX) Die Dialogdauer pro Aufgabe, zeichnet allerdings in beiden Gruppen dasselbe Muster. (siehe Tabelle Abb. 18, HC und Tabelle Abb. 19, HU)

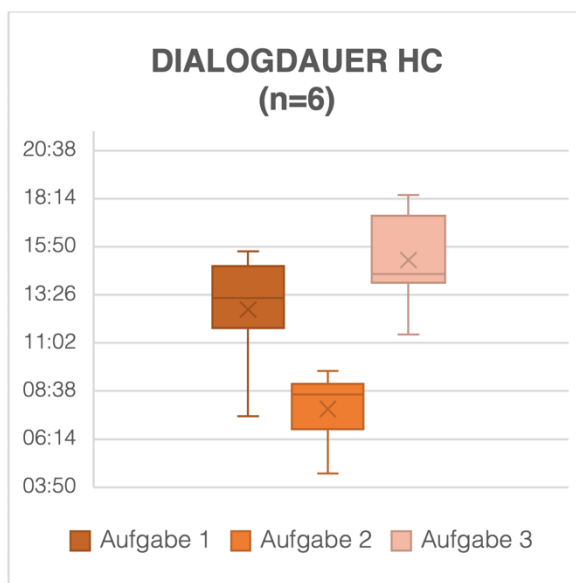


Abb. 18: Zeit pro Aufgabe (Human Chatbot)

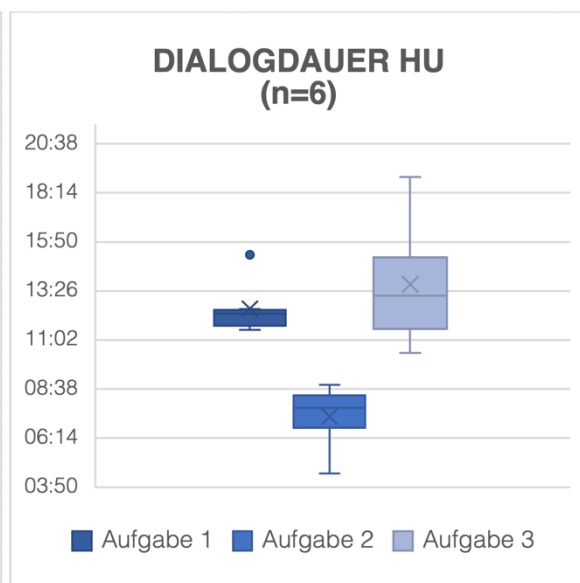


Abb.19: Zeit pro Aufgabe (Human)

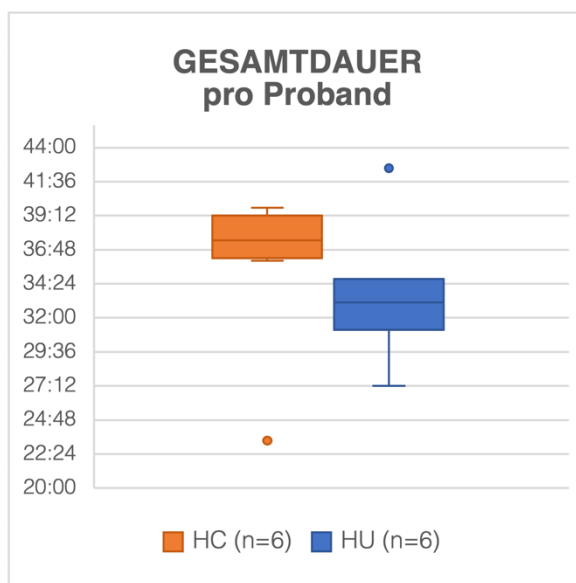


Abb. 20: Zeit f. alle 3 Aufgaben pro Proband

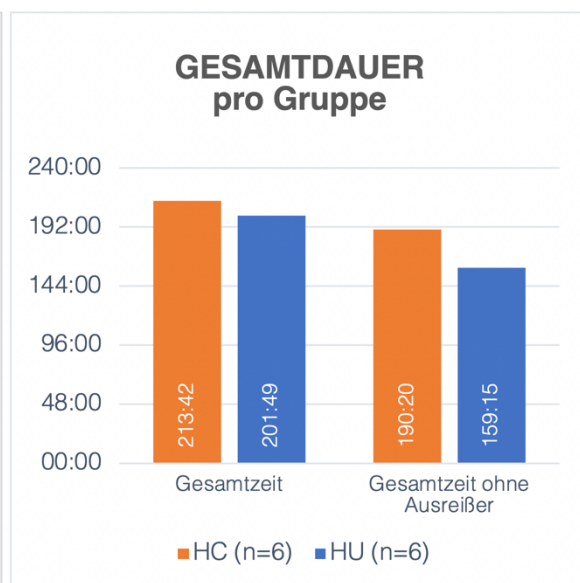


Abb. 21: Zeit f. alle 3 Aufgaben pro Gruppe

Während die zweite Aufgabe, die Small Talk Situation, im Schnitt nach einer 07:30 minütigen Konversation (Vorgabe 4 Min) endete, benötigten die Dialoge der ersten Aufgabe, der Service-Fall (Vorgabe 4-6 Minuten), deutlich länger, im Schnitt 12:38 Minuten. Mit Abstand am längsten dauerten in beiden Gruppen die Dialoge zur dritten Aufgabe, dem Desert Survival Problem (Vorgabe 6-12 Minuten), mit im Schnitt 14:28 Minuten. (siehe Tabelle Abb. 20 und Abb. 21) Signifikant länger haben in allen drei Aufgaben die Dialoge in der Versuchsgruppe (HC) mit CHATBOT ANNA als Gesprächspartner gedauert, wobei hier das Ausmaß erst ohne die Ausreißer in beiden Gruppen deutlich wird (siehe Tabelle Abb. 21).

8.2.2 Nachrichtenmenge

Zur Messung des Engagements der Probanden wurden die gesendeten Nachrichten für jeden einzelnen Dialog (jeweils Aufgabe 1, Aufgabe 2, Aufgabe 3) pro Proband gezählt. Als Nachricht wurde dabei jede Art von Zeichenfolge (Text/Bild/Emoticon) gewertet, unabhängig von der Länge und unabhängig von Sinnzusammenhängen und Inhalten. Auch sich wiederholende Nachrichten oder Nachrichten die lediglich ein Wort (z. B. „Ja“) bzw. ein Emoticon enthielten, wurden jeweils als eigenständige Nachricht gewertet. Neben den Probanden-Nachrichten, wurden auch die Nachrichten des Wizard gezählt, um mögliche Korrelationen darzustellen.

Da die Konversationen mit ANNA bzw. CHATBOT ANNA so natürlich wie möglich ablaufen sollten wurde für das Experiment bewusst kein *single-turn* Chatbot Konzept gewählt (sprich strikt wechselnde Abfolge von jeweils einer Nachricht zwischen Proband und wizard: P,W,P,W,P,W,...), sondern ein *multi-turn* Konzept verwendet (P,P,P,W,P,W,W,P,W,...). Im Sinne eines guten *conversational workflow* empfehlen dies auch Chaves und Gerosa (2019) „the workflow should be flexible to handle both multi-turn and one-turn, question-answer interactions“. (S. 9) Als *turn* wird allgemein ein Frage-Antwort-Paar zwischen zwei Nutzern, entsprechend dem klassischen Stimulus-Response-Modell, verstanden. Insofern konnten nicht die CPS (conversation-turns per session), welche z. B. von Shum et al. (2018) als Variable für das Nutzer-Engagement angeführt wird, gemessen werden, da sich in den geführten Dialogen mehrere Sinnzusammenhänge verstrickt haben und oft keine isolierten *turns* identifizierbar sind.

Erstaunlich war, dass in beiden Gruppen beinahe dieselbe Gesamtmenge an Nachrichten ausgetauscht wurden (HC: 503 Nachrichten; HU: 501 Nachrichten). Hieraus kann jedoch noch nichts abgeleitet werden, da die Nachrichtenzahl der Probanden, wie auch des *wizards* innerhalb der beiden Gruppen schwankten. Im

gesamten Sample (n=12) misst der kürzeste Dialog (Aufgabe 2) 6 Nachrichten und der längste Dialog (Aufgabe 3) 30 Nachrichten. Im Schnitt wurden seitens der Probanden 12 Nachrichten pro Dialog (Median 10,5) in der Versuchsgruppe (HC) und 13 Nachrichten pro Dialog (Median 11) in der Kontrollgruppe (HU) geschrieben. (siehe Tabelle Abb. 33) Seitens des *wizard* wurden mindestens 10 Nachrichten (Aufgabe 2) und maximal 27 Nachrichten (Aufgabe 3) geschrieben, wobei in beiden Gruppen im Schnitt 15 (HU) bis 16 (HC) Nachrichten pro Dialog (Median HU u. HC 14) geschrieben wurden. (siehe Tabelle Abb. 23) Die meisten Nachrichten (Aufgabe 1/2/3 zusammen), mit insgesamt 104 Stück, wurden zwischen Proband HU PB08 und ANNA (*wizard*) getauscht, während die wenigsten Nachrichten Aufgabe 1/2/3 zusammen, mit 77 Stück ex aequo zwischen Proband HU PB01 und ANNA (*wizard*), sowie zwischen HC PB07 und CHATBTO ANNA (*wizard*) gewechselt wurden.

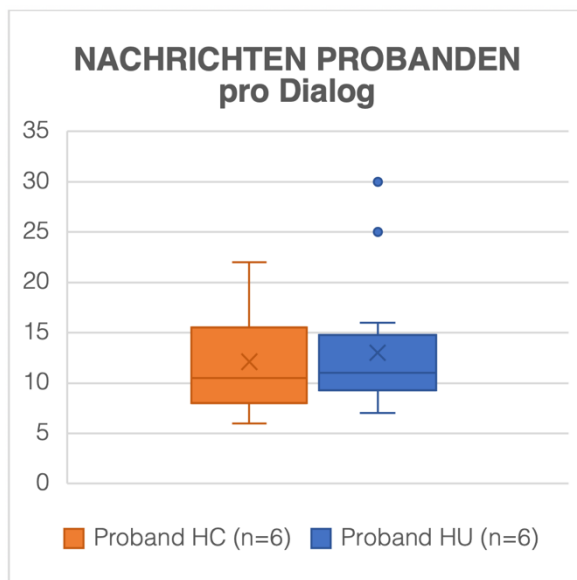


Abb. 22: Probanden-Nachrichten pro Dialog

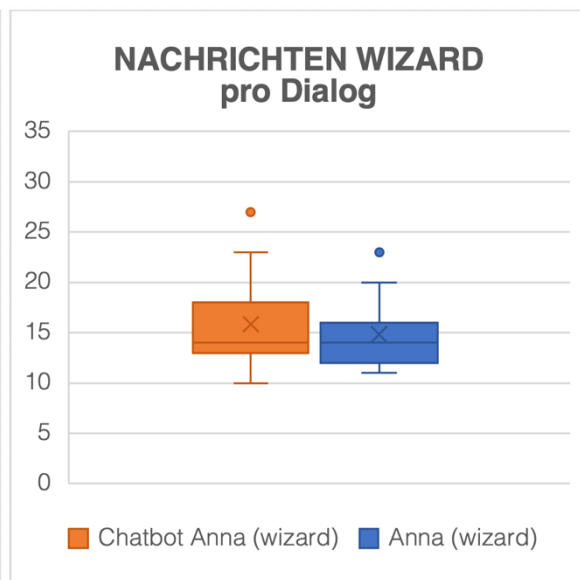


Abb. 23: wizard-Nachrichten pro Dialog

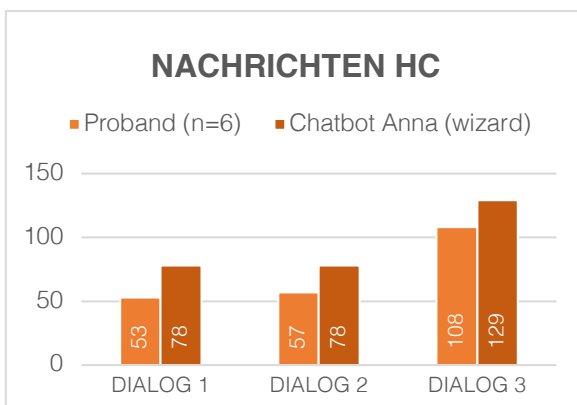


Abb. 24: Nachrichten pro Dialog (HC)

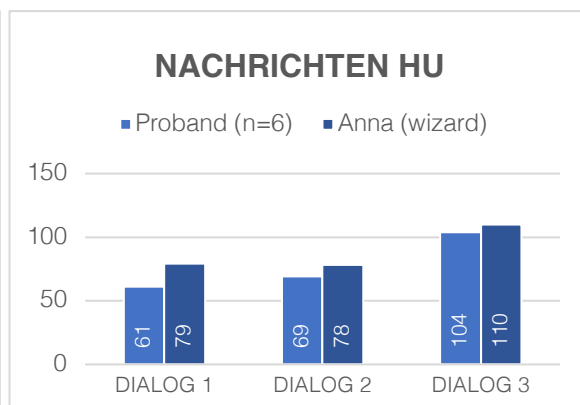


Abb. 25: Nachrichten pro Dialog (HU)

Vergleicht man nun die Nachrichtenmenge von Dialog 1 (Servicefall) und Dialog 2 (small talk), lassen sich im Verhältnis zu Dialog 3 (Desert Survival Problem) in beiden Gruppen annähernd konstante Werte feststellen – so sendeten die Probanden der HC-Gruppe insgesamt 53 Nachrichten in Dialog 1 und 57 Nachrichten in Dialog 2; die Probanden der HU-Gruppe sendeten hingegen deutlich mehr Nachrichten in beiden Dialogen, dennoch eine ebenso annähernd konstante Anzahl: insgesamt 61 Nachrichten in Dialog 1 und 69 Nachrichten in Dialog 2. Obwohl der wizard während Dialog 1 und Dialog 2 an die Probanden beider Gruppen exakt gleich viele Nachrichten sendete (jeweils 78-79 Nachrichten), zeigten die Probanden der HC-Gruppe die mit CHATBOT ANNA texteten (110 Nachrichten) signifikant weniger Engagement, als die Probanden der HU-Gruppe, die mit ANNA texteten (130 Nachrichten). In Dialog 3 wurden von den Probanden beider Gruppen hingegen deutlich mehr Nachrichten, als in den Dialogen 1 und 2, in annähernd konstantem Umfang versendet: die Probanden der HC-Gruppe 108 Nachrichten; die Probanden der HU-Gruppe 104 Nachrichten. (siehe Tabelle Abb. 24/25)

Während in der Versuchsgruppe (HU), von den Probanden mit 218 Stück insgesamt weniger Nachrichten verschickt wurden, als von den Probanden in der Kontrollgruppe (HU) mit insgesamt 234 Stück, ist vor allem in der Differenz zu den Nachrichten des wizard ein signifikanter Unterschied zwischen den beiden Gruppen erkennbar. So ist das Gefälle zwischen den Nachrichten des wizard, mit insgesamt 285 Stück, und der Probanden, mit insgesamt 218 Stück, in der Versuchsgruppe (HC) deutlich stärker ausgeprägt (-67 Nachrichten), als in der Kontrollgruppe (HU), wo insgesamt 234 Nachrichten der Probanden, 267 Nachrichten des wizards gegenüberstehen (-33 Nachrichten). (siehe Tabelle Abb. 26 und Abb. 27)

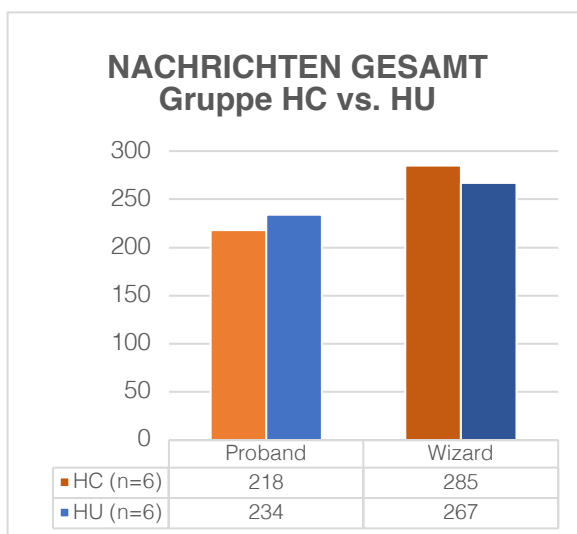


Abb. 26: Das ist eine Bildunterschrift

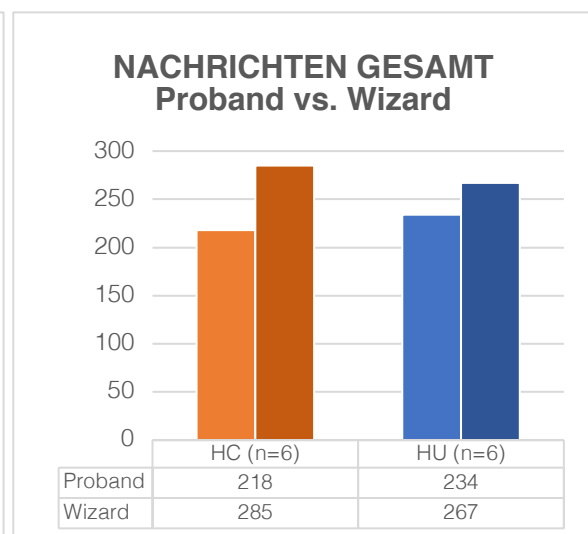


Abb. 27: Das ist eine Bildunterschrift

Abschließend soll hier noch festgehalten werden, dass die angeführten Nachrichtenzahlen, nichts über die Länge bzw. den Umfang der Nachrichten aussagen, sondern lediglich die Menge der gesendeten Nachrichten beschreiben. Auch zum Verhältnis der Inhalte, gemessen am Wortumfang, muss festgestellt werden, dass die Nachrichten des wizard – gemessen in Worten pro Nachricht – aufgrund des geskripteten Ablaufs und der verwendeten Templates in beiden Gruppen, im gleichen Maße, signifikant länger ausgefallen sind, als die Nachrichten der Probanden. Vor allem die Nachrichten des wizard in Aufgabe 3, waren im Verhältnis zu den Probandeninputs entsprechend ausführlich. (für die vollständigen WhatsApp Chatlogs siehe daher auch Anhang D4)

8.2.3 Conclusio WhatsApp-Chatlogs

Zusammenfassend können aufgrund der ausgewerteten WhatsApp Chatlogs folgende Schlüsse gezogen werden (siehe hierzu auch Tabelle Abb. 28 und 29):

- Die Konversationen (Dialoge) mit CHATBOT ANNA in Gruppe HC, dauerten länger als mit ANNA, in Gruppe HU (ohne Ausreißer sogar signifikant länger)
- Gleichzeitig schrieben die Probanden weniger Nachrichten an CHATBOT ANNA, als an ANNA.

Die deckt sich mit den Ergebnissen von Hill et al. (2015), bei denen Nutzer im Vergleich zu einem menschlichen Chat-Partner, mit einem Chatbot längere Konversationen geführt und gleichzeitig weniger Nachrichten geschickt haben, als gegenüber einem Menschen.

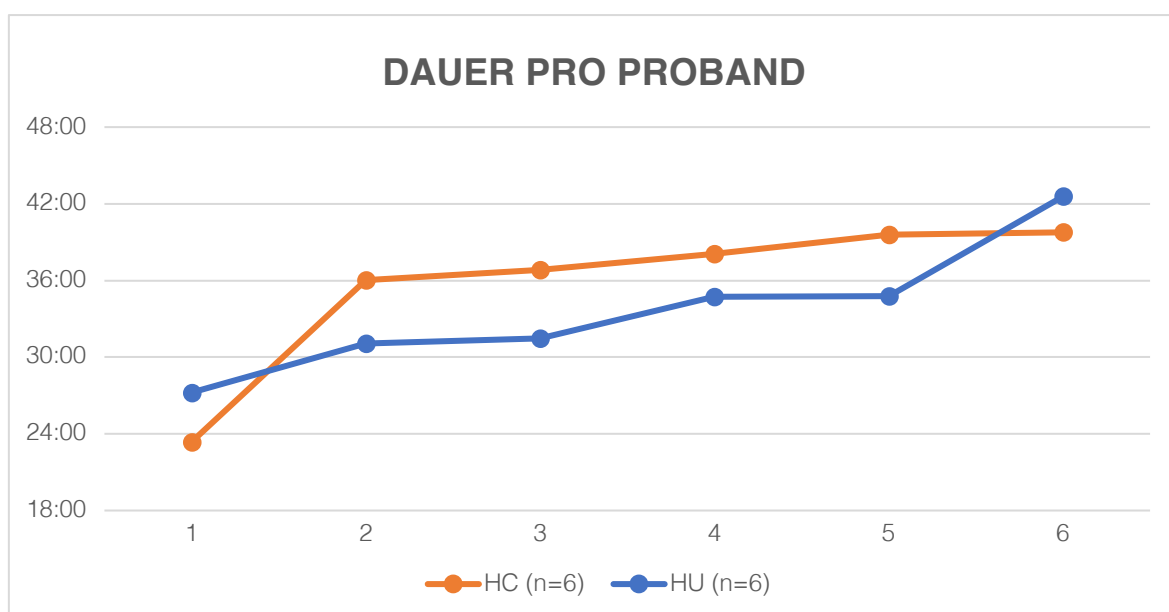


Abb. 28: Das ist eine Bildunterschrift

- Vor allem in Dialog 1, der Service-Aufgabe, und Dialog 2, der small talk Aufgabe, zeigen die Probanden signifikant weniger Engagement gegenüber CHATBOT ANNA, als gegenüber ANNA (gemessen in Nachrichten)
- Das Gefälle – das heißt der Unterschied - zwischen der Nachrichtenzahl der Probanden und der Nachrichtenzahl des wizard ist in der HC-Gruppe viel stärker ausgeprägt als in der HU-Gruppe (gemessen in Beiträgen)

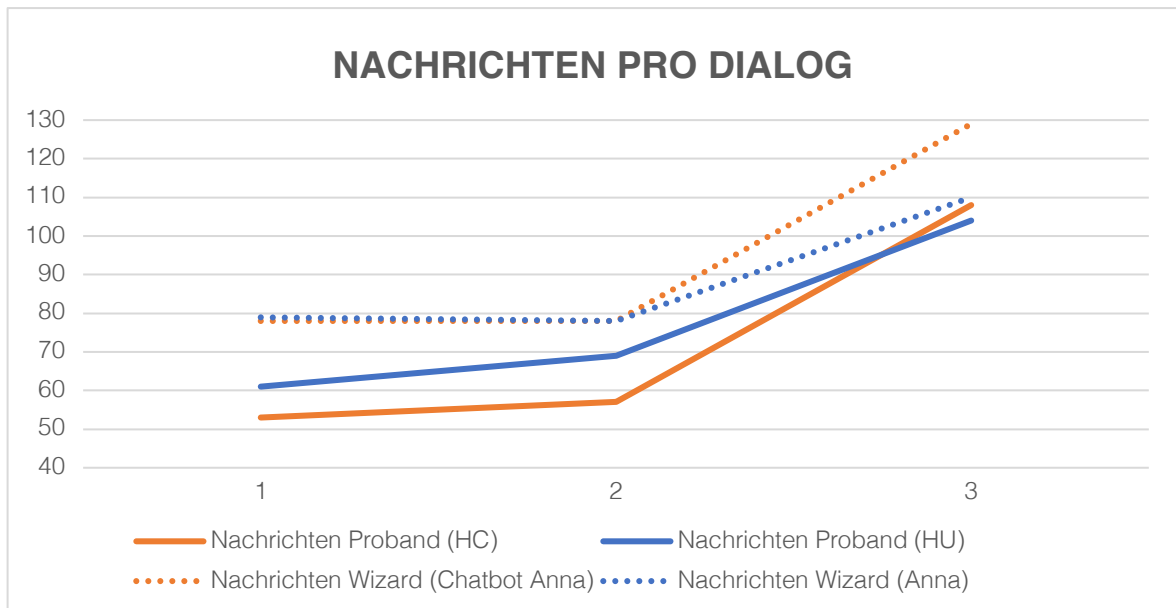


Abb. 29: Gesendete Nachrichten: Probanden (HC/HU); wizard (Chatbot Anna/Anna)

8.3 Auswertung der Likert-Skalen und Fragebögen

8.3.1 Zufriedenheit (Likert-Skala)

Die Zufriedenheit mit den einzelnen Dialogen wurden jeweils mit einer 5-Faktoren Likert Skala, als ad hoc Bewertung, unmittelbar nach dem Dialog gemessen. Die damit erhobene Zufriedenheitswerte ergeben eine klare Tendenz: so wurden die ersten beiden Dialoge (Servicefall und Small Talk) in beiden Gruppen signifikant besser bewertet. Wobei die Probanden der HC-Gruppe diese Dialoge tendenziell besser bewerteten. (siehe Diagramm Abb 30/33). Generell wurden die Dialoge von der Versuchsgruppe (HC) besser bewertet - knapp 89 % votierten entweder mit sehr zufrieden (6) und eher zufrieden (10), während in der Kontrollgruppe (HU) knapp 78% mit sehr zufrieden (7) und eher zufrieden (7) abstimmten. Nur ein Proband der HC-Gruppe hat einen Dialog (Aufgabe 3) mit „sehr unzufrieden“ bewertet. (siehe Diagramm Abb. 32)

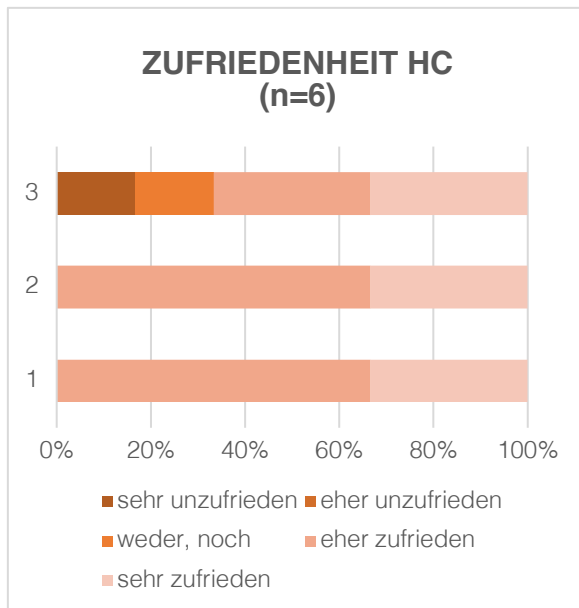


Abb. 30: Zufriedenheit Dialog 1-3 (HC)

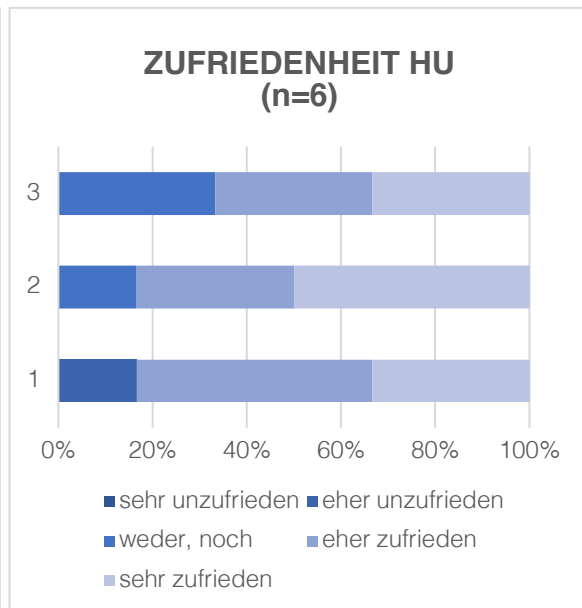


Abb. 31: Zufriedenheit Dialog 1-3 (HU)

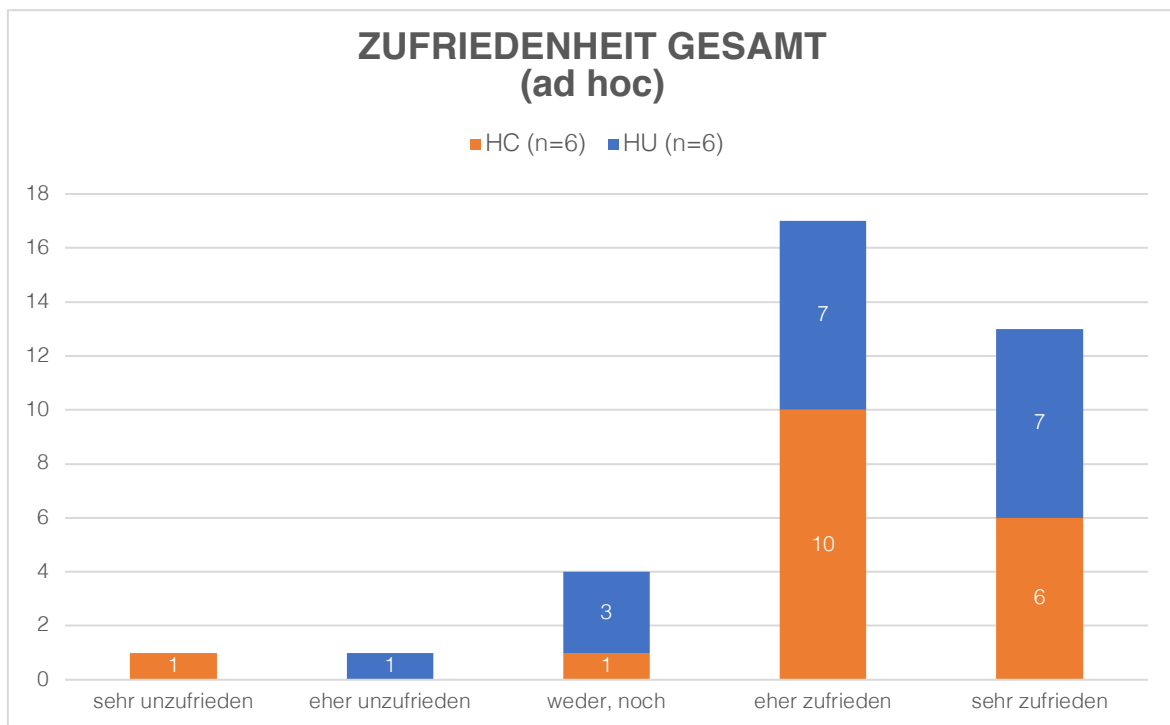


Abb. 32: Gesendete Nachrichten: Probanden (HC/HU); wizard (Chatbot Anna/Anna)

Die allgemein zufriedenen Dialogbewertungen in beiden Gruppen korrespondieren auch mit den über Frägbögen erhobenen Attributen, die auch mehrheitlich positiv ausgefallen sind.

8.3.2 Attribute Gespräch (offener Fragebogen)

Die Probanden beider Gruppen mussten nach den WhatsApp-Dialogen frei Attribute aufschreiben, die sie mit der Konversation verbinden. Im Rahmen der Auswertung wurden diese Begriffe gesammelt und als Wordcloud dargestellt. (siehe Abbildung XX) Ausfällig ist, dass in der Gruppe HU deutlich mehr Attribute genannt wurden, wobei 20 Nennungen positiv, 5 neutral und 8 negativ konnotiert waren. Es gab kaum wiederkehrende Attribute, wobei hier am ehesten die Attribute konstruktiv, problemlösungsorientiert, lustig sowie effizient, aber auch ineffizient vertreten waren. In der HC Gruppe wurden insgesamt weniger Attribute genannt, darunter jedoch mehrheitlich positive Attribute, wobei 11 Nennungen positiv, 4 neutral und 2 negative Nennungen darunter waren. Die Probanden der HC Gruppe empfanden die Gespräche vor allem zielorientiert, schnell und kurz gehalten.

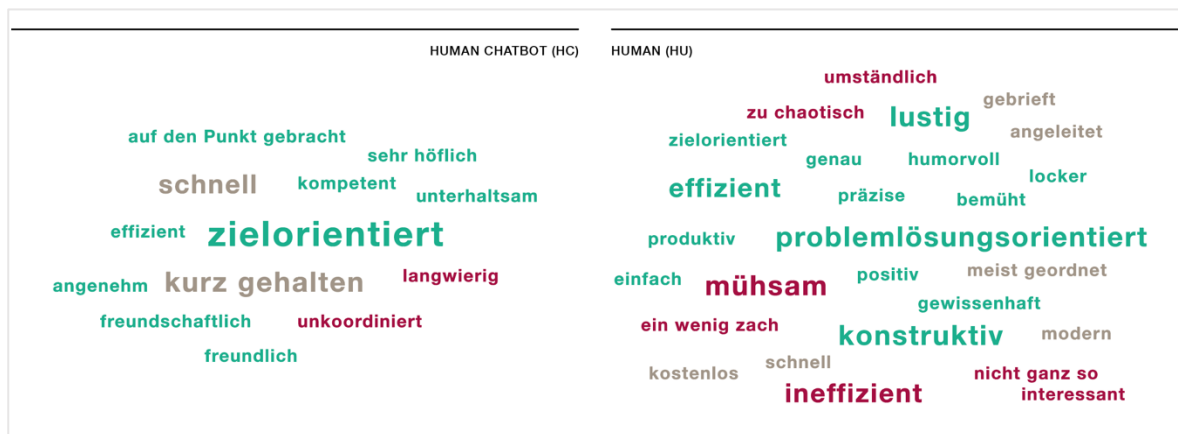


Abb. 33: Wordcloud Attribute Gesprächssituation

8.3.3 Attribute Gespräch (offener Fragebogen)

Ebenso wurden Attribute zum jeweiligen Gesprächspartner abgefragt. Hier zeigte sich eine ähnliche Verteilung wie im vorherigen Abschnitt. Die HU Gruppe führte insgesamt wieder deutlich mehr Attribute an. In Bezug auf den Gesprächspartner ANNA jedoch ausschließlich positive Attribute, 34 Nennungen, mit einer neutralen Nennung. Dabei gab es so gut wie keine wiederholten Nennungen. Mehrfach wurden die Attribute freundlich, höflich, zuvorkommend, kompromissbereit und lösungsorientiert genannt. In der HC Gruppe hingegen, wurden in Bezug auf CHATBOT ANNA 24 Positive Nennungen, 2 neutrale Nennungen und 3 negative Nennungen. Dabei stechen jedoch einige positive Attribute häufig hervor, darunter freundlich, höflich, humorvoll, kompromissfähig. Als negativ wurde stur, verwirrt und realitätsfern angeführt.

Durchaus interessant ist, dass die genannten Attribute sich in beiden Gruppen stark überschneiden, somit von einer ähnlichen Charakterisierung des Gesprächspartners ausgegangen werden kann.

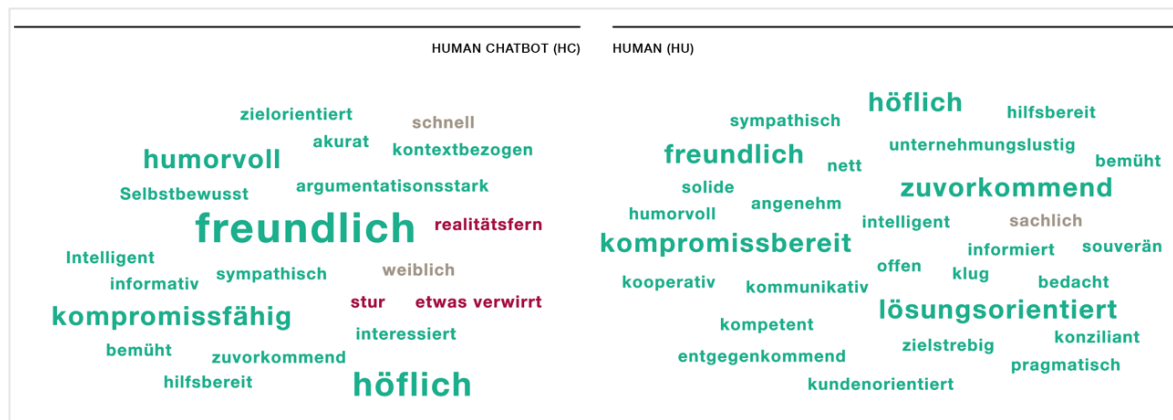


Abb. 34: Wordcloud Attribute Gesprächspartner

8.3.4 Neuerliche Kommunikation

Auf die Frage ob sich die Probanden wieder ein Gespräch mit demselben Gesprächspartner vorstellen könnten antworteten in der Gruppe HU, alle mit „Ja“, sie würden gerne wieder mit ANNA chatten. In der Gruppe HC bestätigten 4 Probanden, dass sie gerne wieder mit CHATBOT ANNA chatten würden. 2 Probanden (HC) meinten sie würden „eher nicht“ mehr mit dem Gesprächspartner chatten.

Neuerliche Kommunikation	Warum wieder?	Warum <u>nicht</u> wieder?
Gruppe Human Chatbot CHATBOT ANNA (4: ja; 2: eher nicht)	+ Gespräche waren erfolgreich + Kommunikation hat sehr gut funktioniert + sehr schnell reagiert + gut geholfen + Lösung gefunden + nützlicher Input + bemüht und hilfreich + nett und lustig	- über Messenger eher nur für 1. Problem - Gespräche 2/3 sollten eher FTF passieren - Letzte Situation war eher schwierig - reale Beziehungsbasis sollte vorangehen - schreibt manchmal langsam manchmal schnell - antwortet erst nach genauem Überlegen - wirkt unkonzentriert
Gruppe Human ANNA (6: ja)	+ rasch für Beide gute Lösung gefunden + zufrieden mit Gesprächsverläufen + schnell auf viele Fragen eine Antwort + kompetente Gesprächspartnerin + Eingehen auf Nutzerinput + wurde als Kunde gut betreut + schnelle kurze Antworten + zuvorkommend + sympathisch + immer freundlich + kooperativ	- künftig lieber persönlich

Tabelle 07: Gegenüberstellung der Motivationen neuerlich mit CHATBOT ANNA/ANNA zu texten.

Was von einem Probanden (HC PB02) lediglich auf den Kommunikationskanal – sprich das Texten – zurückgeführt wurde; jedoch von dem anderen Probanden (HC PB06) auf das Kommunikationsverhalten des CHATBOT ANNA zurückgeführt wurde: „*sie schreibt manchmal zu langsam, manchmal etwas zu schnell und wirkt allgemein etwas unkonzentriert, bzw. antwortet erst nach genauem Überlegen.*“ (HC PB06, Fragebogen)

8.4. Ergebnisse der Interview- und Fragebogenauswertung

Die Auswertung der Interviews erfolgte durch eine strukturierende qualitative Inhaltsanalyse, mittels einer Kombination aus deduktiven und induktiven Kategorien, wie bereits in Kapitel 7.7 beschrieben. Sowohl die vollständigen Interviewtranskripte, als auch der ausgefüllte Kodierleitfaden finden sich anbei. Für die Auswertung wurde der Übersicht wegen, der Kodierleitfaden für beide Gruppen: Versuchsgruppe (Human Chatbot) und Kontrollgruppe (Human) separat ausgefüllt. Kategorien, Ankerbeispiele und Kodierregeln wurden für beide Gruppen einheitlich definiert.

Die qualitativen leitfadengestützten Interviews, wurden mit jedem Probanden direkt im Anschluss an das Experiment zwischen 07. August 2019 und 11. August 2019 durchgeführt, aufgezeichnet und in vollem Wortlaut transkribiert. Das längste Interview dauerte 34:35 Minuten (Proband HC PB06) und das kürzeste Interview dauerte 15:24 Minuten (Proband HU PB04), wobei zu beachten ist, dass im Rahmen aller Interviews auch das mündliche Debriefing (Dauer von ca. 2 Minuten) durchgeführt wurde. Das Sample wurde bereits unter Kapitel 7.6.1 beschrieben.

Aufgrund der aktiven Täuschung sind die Probanden sowohl in den Fragebögen als auch in den Interviews zum Teil auf die Kommunikations-Effizienz von Instant Messaging im Vergleich zu anderen dialogbasierten Kommunikationsformen eingegangen. Bei der Auswertung wurden diese Aspekte nicht berücksichtigt, weil sie keine Relevanz für das gegenständliche Forschungsinteresse haben. Auch stark aufgaben- bzw. übungsspezifische Informationen und Einschätzungen wurden nicht in die Auswertung aufgenommen, da hier ebenso der Bezug zum Transparenzfaktor fehlt und die Evaluierung der Aufgaben (Kundenservice, Small Talk, Desert Survival Problem) nicht teil des Forschungsinteresses ist. Zur Demonstration seien hier zwei Beispiele angeführt:

Weil es einfacher ist, glaube ich, die Aufgabenstellung, ja ich glaube, je komplizierter die Aufgabenstellung ist, umso schwieriger ist es zu kommunizieren über den Messenger. Weil im dritten Fall, ich meine okay, es ist halt, ja, ein Szenario, das so nicht stattfinden würde, aber sowas über den

Messenger zu lesen ist auch mühsam, ja. Ich bin kurz vor dem Krepieren und dann muss ich da diese scheiß Textnachrichten schreiben, und nicht mich auf 6 Dinge einigen. (HC PB09, Z 35-39)

Also beim ersten, bei der Support-Anfrage, ähm, hab ich mir gedacht, dass ist viel sinnvoller, sowas per E-Mail zu machen. Also, wo ich einfach gleich alles auf einmal reinschreibe, weil sonst muss ich Schritt für Schritt für Schritt für Schritt. (HU PB08, Z 6-8)

Ebenfalls nicht „doppelt“ berücksichtigt wurden sich wiederholende Aussagen, welche sowohl im schriftlichen Fragebogen als auch im Interview genannt wurden – dies betrifft insbesondere die niedergeschriebenen Gedanken zu der im Experiment geführten WhatsApp-Konversation. Dennoch erfüllte der schriftliche Fragebogen seine Aufgabe, als Hilfestellung und Gedächtnisstütze bzw. indirekter Gesprächsimpuls für die Interviews.

In den nächsten zwei Abschnitten sollen, unter den zwei Forschungsfragen, die Ergebnisse vorgestellt werden.

8.4.1 Wahrnehmung und Evaluierung der Konversation (FF1)

Sowohl die Gesprächsatmosphäre als auch die allgemeine Einschätzung der Konversation gestaltete sich in beiden Gruppen sehr ähnlich, ohne dass spezifische Unterschiede festgemacht werden konnten. So gaben die Probanden mehrheitlich an, dass sie die Dialoge mit ANNA bzw. CHATBOT ANNA als freundlich, locker, angenehm, lustig und zielführend aber auch als natürlich wahrgenommen haben. Großen Einfluss auf die Einschätzung hatten dabei die einzelnen Aufgaben, wobei die Kundensupport-Aufgabe durchwegs als positiv und konstruktiv, die Small Talk Aufgabe, als locker, entspannt, freundschaftlich, jedoch auch als leicht beschrieben wird und die Desert Survival Übung, eher pragmatisch eingestuft wird.

Aber sonst insgesamt ganz gut, also dieses Service Gespräch, das erste, war eigentlich recht, recht angenehm und das zweite war halt ein bisschen eine leichte Unterhaltung aber war auch okay. Es war effizient, es war sympathisch, ja. (HC PB 10, Z 6-7/12)

Bei der Analyse des Interviewmaterials haben sich dennoch bestimmte Muster und Themenschwerpunkte abgezeichnet. So wurde festgestellt, dass die Probanden der Versuchsgruppe (HC) bei der Evaluierung der Dialoge vor allem die Verständigung, die Effizienz und auch die Bezugnahme thematisiert haben. Weiters zeigte sich, dass unterschiedliche Erwartungshaltungen an das Kommunikationsverhalten des Dialogpartners Chatbot, das Verhalten und die Einschätzung im Rahmen der Dialoge beeinflusst haben. In der Kontrollgruppe wiederum wurden vor allem das gemeinsame Zusammenarbeiten und das gegenseitige Kennenlernen, in den Einschätzungen der Probanden deutlich hervorgehoben. Somit lässt sich feststellen, dass allein das Wissen, ob mit einem

Chatbot oder einem Menschen getextet wird, den Fokus- bzw. die Bewertungskriterien beeinflusst auf Basis denen diese Konversationen evaluiert und vom Nutzer eingeordnet werden.

Fokus auf Verständigung und Effizienz (Gruppe HC)

Die Verständigung zwischen den Kommunikationspartnern wurde primär in der Versuchsgruppe (HC) thematisiert. Zentrale Fragen waren: Wie soll ich mit meinem Gegenüber, dem Chatbot, kommunizieren? Und versteht der Chatbot was ich will? Hier lassen sich schließlich drei wesentliche Probanden Reaktionen festmachen, welche durch die Interaktion mit CHATBOT ANNA bei den Probanden ausgelöst wurden: Frust, Überraschung und Zufriedenheit.

Frust wurde bei 4 Probanden ausgelöst. Die Ursachen waren unterschiedlich. Der Auslöser dahinter jedoch immer eine enttäuschte Erwartungshaltung. Die Probanden hatten eine Vorstellung wie ein Chatbot zu funktionieren hat bzw. nach welchen Schemata diese Konversationen ablaufen haben. Während z. B. ein Proband (HC PB05) versucht hat seine Kundendienst-Anfrage penibel zu formulieren und dabei auf für den Chatbot relevante Schlagwörter zu achten, hatte ein anderer (HC PB10) in der Verhandlungssituation der DSP Übung versucht zu diktieren was mitgenommen werden soll. In beiden Fällen reagierte CHATBOT ANNA (wie bei allen anderen Probanden in beiden Gruppen) für die Probanden unzufriedenstellend, was dem Chatbot wiederum als Fehler ausgelegt wurde.

Also irgendwie am herausforderndsten war natürlich die dritte Aufgabe, weil der Chatbot auch wenig auf meine Imperative äh Befehle eingegangen ist. (HC PB10, Z 3-4)

Ich hab mich am Anfang nämlich noch die ersten Male sehr, sehr geärgert, äh weil ich einfach nicht verstanden worden bin, hab ich sogar laut geflucht, muss ich gestehen. [...] Ja. Äh. Mich hat es geärgert ab dem, jetzt geärgert der Punkt, wo ich eigentlich am Anfang schon geschrieben habe, ich hab' ein falsches Produkt erhalten. Und dann habe ich nur bekommen die Standardantwort, ja das tut mir wirklich leid, dass es passiert ist. Und da denke ich mir, oh, ah, das muss ein Fehler sein, denn eigentlich müsste dann auch schon eine Gegenfrage kommen, was kann ich tun et cetera und dann kam da aber nichts. (HC PB05, Z 21-28)

Am Anfang war ich doch sehr, sehr verärgert, weil ich es immer deprimierend finde, wenn man etwas sehr, sehr präzise eigentlich schreibt und man denkt, das kann man eigentlich nicht falsch verstehen, und dann trotzdem falsch verstanden wird und dann sich genau überlegen muss, wie muss ich das jetzt nochmal anders schreiben, um von diesem System verstanden zu werden. Und das ist dann oft finde ich schnell sehr deprimierend. (HC PB05, Z 54-58)

Zwei andere Probandinnen der HC Gruppe, waren enttäuscht, dass CHATBOT ANNA nicht auf alle ihre Fragen eingegangen ist und die Konversation dadurch ihren Anker verloren hat.

Ja, aber ich hab sie gefragt: „Hast du ein Lieblingssessen“, Sie: „Ja“ und dann kam ja die Frage, ähm „Glaubst du, dass Liebe durch den Magen geht“ und noch so ganz viele andere Sachen, die so mit dem Thema Essen selber zu tun hatten, aber nicht in der in der Konversation selber keinen Anker hatten. (HC PB06, Z 73-75)

Positive Überraschung lösten hingegen unerwartete Fähigkeiten des Chatbot aus. So zum Beispiel die Fähigkeit auf Scherze zu reagieren oder prinzipiell Anfragen genau zu interpretieren und entsprechend zu reagieren.

Also ich habe einen Scherz gemacht und sie ist drauf eingegangen. [...] Na, hat mich überrascht, muss ich gestehen, weil ich gedacht habe, die, also es war eine Antwort auf eine, wie war das schnell. [...] Ich glaub es war was im Dritten, irgendwo habe ich einen Scherz gemacht, aber hat mich überrascht, dass sie drauf eingegangen ist, ja. (HC PB09, Z 288-293)

Ja, da war ich ganz überrascht, dass solche Antworten kommen. Weil am Anfang habe ich mir gedacht das wird eher so ein, wie die Siri kann man ja auch fragen, was sie gerne isst. Und dann hat sie schon ein paar nette Sprüche, aber da merkt man immer, okay das ist jetzt schon sehr stark programmiert. Und das habe ich jetzt bei dem nicht so das Gefühl gehabt, dass der so [...] Das war eigentlich positiv. (HC PB07, Z 120-125)

Auch wenn es für manchen Probanden anfangs Verständnisschwierigkeiten gab, stellte sich mehrheitlich Zufriedenheit und Begeisterung ein, das CHATBOT ANNA ihre Anliegen scheinbar versteht und mir ihr eine Konversation auf Augenhöhe geführt werden kann.

Dass die Anna extrem gut meine Angaben verstanden hat. [...] Die Zusammenhänge verstanden. Und sie hat bis Anfang hat sie kurz etwas nicht verstanden. Und ab dem Zeitpunkt hat sie alles perfekt verstanden. Es gab keine Verständnisprobleme. (HC PB05, Z 3-6)

[...] auch immer auf alles reagiert. Sie hat nie irgendwie so patzig oder irgendwie so ganz knapp oder so geantwortet, sondern es war eigentlich immer ganz nett ausformuliert, nie so ganz unpersönlich oder immer mit den gleichen Satzstellungen oder so wie man es oft bei so Chatrobotern merkt, die dann immer die gleichen, oh ich habe sie nicht verstanden. Und das und das. Das war eigentlich überhaupt nicht so. Also das war eigentlich ganz gut. (HC PB07, Z 161-165)

Als weiterer Evaluierungsfaktor wurde von den Probanden (HC) die mit CHATBOT ANNA kommuniziert haben deutlich öfter das Thema Effizienz zur Sprache gebracht. Hier lässt sich feststellen, dass die Probanden die Konversationen primär als Aufgabe gesehen haben, die es zu lösen gibt. Der Chatbot nimmt in diesem Szenario weniger die Position des gleichwertigen Partners ein, so wie ANNA eher von den Probanden der Kontrollgruppe (HU) gesehen wird, sondern erfüllt – ohne, dass das dezidiert gesagt wird – eher die Rolle eines „menschlich“ konnotierten Werkzeugs.

Das erste war, pf, hab ich als ineffizient empfunden, weil ich von meiner Seite aus, weil ich auch solch Situationen nicht mag. Ähm - und darum hab ich mehrere Sachen immer wieder wiederholt

schreiben müssen, weil ich-ich schon glaub, dass sie wie eine strikte Vorgabe irgendwie hat, dass sie sich auf was beziehen muss. (HC PB06, 60-63)

Es war sehr freundschaftlich, sehr freundlich und ja, sehr zielführend aber trotzdem. Es waren in allen drei Gespräch immer das Ziel im Fokus und ja. [...] Eher pragmatisch, ja. (HC PB05, Z 41-44)

Das fand ich bei der Lieferung zum Beispiel ganz angenehm, da konnte man nur antworten. Und es ging halt wirklich um die Information. Das war ganz angenehm. Für so Sachen wars sicher auch effizient. (HC PB07, 79-81)

Aber sonst insgesamt ganz gut, also dieses Service Gespräch, das erste, war eigentlich recht, recht angenehm und das zweite war halt ein bisschen eine seichte Unterhaltung aber war auch okay. Es war effizient, es war sympathisch, ja. (HC PB10, 6-7/12)

Hier spielte bei manchen Probanden auch die Erwartungshaltung an Chatbot-Kommunikation mit, dass es sich dabei um eine starre Kommunikation handelt, bei der der Nutzer wenig Flexibilität eingeräumt wird bei der Lösung von Problemen. Wobei sich dieses Bild in der Kommunikation mit CHATBOT ANNA bei manchen Probanden geändert hat.

Ja, mich macht es [Chatbot Kommunikation] eher nervös, weil es eben eine sehr starre Kommunikation ist und ich für mich persönlich auch eine, wo ich nicht so schnell und effizient meine Wünsche ausdrücken kann. [...] bis der Bot dir die Möglichkeiten aufgezählt hat und eventuell passen diese vorgefertigten Möglichkeiten gar nicht so zu deinem Anliegen, also das, deswegen einfach schon am Bot selber. (HC PB10, Z 201-208)

[...] Äh, also ich habe gemerkt, dass ich teilweise nicht so richtig wusste, okay, was soll ich jetzt schreiben, so zwischendurch einmal, also auch bei diesem letzten Problem. Ähm, da ist sehr gut entgegen gekommen vom Bot, würde ich jetzt sagen, also das ist so, wo ich sage, okay, das hat mir jetzt geholfen, weiter zu denken oder das zu verstehen und was, was ich jetzt weiter überlegen soll. Also jetzt im letzten Fall vor allem auch. (HC PB02, 27-31)

Fokus auf Kennenlernen und Zusammenarbeit (Gruppe HU)

Erstaunlich ist, dass im direkten Vergleich mit der Versuchsgruppe (HC) in den Dialogen, wie auch in der anschließenden Evaluierung der Probanden der Kontrollgruppe (HU), die zwischenmenschliche Beziehung einen viel höheren Stellenwert eingenommen hat. So wurde nur in dieser Gruppe explizit und wiederholt davon gesprochen, dass man sich während der Übungen „kennengelernt“ hat. Vor allem im Rahmen der Small Talk Situation fand dieses gegenseitige Kennenlernen statt, ohne, dass hier – gemessen an den Nachrichten – ein höheres Engagement ersichtlich ist

Hängt von der Aufgabenstellung ab, beziehungsweise vom Setting also bei der Aufgabe zwei fand ich es informell und sehr und sehr sehr locker, weil es eben nur so ein. Einfach nur ein Austausch war, fast schon ein bisschen ein Kennenlernen, ein vierminütiges allerdings. (HU PB03, Z 78-88)

Mhm – ich würd scho sag'n ja. Vor allem auch beim zweiten Beispiel, da gings eben um's Essen und da hamma auch relativ schnell drüber geredet, dass ma dieses Essen auch gemeinsam essen könnten und drum find i schon, dass es sofort oder schnell in diese Richtung gegangen ist. Auch beidseitig. (HU PB11, Z 107-109)

Ein Proband (HU PB01) der Kontrollgruppe (HU) hat z. B. den zweiten Dialog klar als Flirtsituation eingestuft und als sehr persönliches Gespräch verstanden.

[...] ja also hat man halt auch dieses personal Relationship gesucht als solches, ja, was für mich persönlich sehr wichtig ist. [...] Es hat gut gepasst, also es war Wärme zu spüren als solches, ja, in den Chats. (HU PB01, Z 125-128)

Das war das, und Aufgabe zwei war dieses typische Flirt-Szenario, äh dass man halt eben die Person so kennenlernt, was auch immer. Ja, also da war es wirklich angebracht, über Smileys, über Emojis halt eben dahingehend das nochmal zu untermauern. (HU PB01, Z 21-24)

In den kurzen Dialogen der zweiten Übung haben schließlich 2 von 6 Probanden der Gruppe HU sogar ein gemeinsames Treffen bzw. Essen mit ANNA vereinbart, wobei ein mögliches gemeinsames Essen in der Gruppe HC gegenüber CHATBOT ANNA nicht mal thematisiert wurde.

[...] doch schon irgendwie als freundschaftlich, also ich freu mich schon auf den Abend Essen gehen. Ja. [...] ich meine, wenn man sich dann in die Situationen reinversetzt, dann geht man aber auch ein bisschen von so einem freundschaftlichen Verhältnis aus., weil du gemeinsam zu zweit über die Wüste fliegst, oder dann irgendwie was zum Essengehen ausmachst, da hab ich mich schon so in die Rolle auch reinversetzt, dass wir uns halt schon vielleicht ein bisschen besser oder irgendwie kennen. Und nein, sie hat eine sehr angenehme Art und sehr freundlich. Also ich empfinde es schon als ein bisschen freundschaftlich. (HU PB12, Z 110-121)

Generell wurde in Bezug auf die Gesprächssituation in der Gruppe HU das „Zusammenspiel“ bzw. das „Wir“ in den Vordergrund gestellt. Hier wurde weniger (bis auf einige persönliche Präferenzen) der Gesprächspartner aktiv kritisiert und sein Interaktionsverhalten isoliert evaluiert, sondern deutlich die Zusammenarbeit, der gemeinsame Austausch und das ausgewogene Hin und Her thematisiert und meist positiv bewertet, aber auch an einigen Stellen kritisiert, wenn es nicht wie erhofft gelaufen ist.

Bedürfnisorientiert. [...] Ja definitiv. Also auf keinen Fall zugepflastert oder, sondern wirklich Austausch. (HU PB03, Z 72-74)

Pizza-Hawaii mag sie nicht. Das war schon Mal sympathisch. Ähm – nein aber auch wie beim letzten Beispiel, da kann man schon auch ein Gegenüber haben wo das viel komplizierter abgehen kann so eine Diskussion über was für Gegenstände nehm ich mit. Also da würd ich schon sagen, dass es sehr positiv war, dass sie sowohl meine Meinung gelten lässt aber auch gleichzeitig ihre Meinung einbringt mit Argumenten die doch sehr gut sind und es ist so sehr angenehm, so zu kommunizieren. (HU PB11, Z 22-23)

[...] die Antworten waren halt angenehm. Also sie haben halt irgendwie das Ganze nicht zum Eskalieren gebracht. Und deswegen war das dann trotz meiner vielleicht ein bisschen meine Anspannung. Weil jetzt es ein bisschen unrund gelaufen ist, hat sie das wieder sozusagen gut gelöst durch ihre Antworten. (HU PB03, Z 18-21)

Also negativ ist mir eigentlich gar nix aufgefallen. Das Einzige was ich mir gedacht hab, sie hätte da in der Wüste den Wodka mitgenommen, um Spaß zu haben, da mir gerade, das geht mir bissel so auf den Nerv so eine Diskussion, aber das kannst du ja in einem Vieraugengespräch genauso haben eigentlich. Ich glaub es würden viele Leute auf diese Idee kommen. (HU PB12, Z 90-93)

Feststellen lässt sich demnach, dass in der Kommunikation mit dem Chatbot expliziter auf die Effizienz und die Lösungsorientierung eingegangen wird, und so auch der Aufgabenfokus stärker in die Evaluierung einfließt, als bei den Probanden, die davon ausgingen mit einem Menschen zu kommunizieren und hier eher die zwischenmenschliche Ebene und das gemeinsame Zusammenspiel betont haben. In dem Zusammenhang scheint auch in beiden Gruppen eine Überattribution entsprechend dem Hyperpersonal Perspektive Ansatz nach (J. Walther, 1992) stattzufinden, in der aufgrund fehlender Hinweise der Gesprächspartner überzeichnet wahrgenommen und auch das Verhältnis zum Kommunikationspartner intensiviert wird.

Geskriptetes Verhalten und Reaktionszeit

Dass die Erwartungshaltungen der Nutzer bzw. auch Voreingenommenheit zu einer unzufriedenstellenden User Experience führen kann, wurde bereits in Bezug auf die Verständigung in Gruppe HC gezeigt. In der Kontrollgruppe (HU) kristallisierte sich hingegen im Rahmen der Interviews ein anderes Muster heraus. Hier wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass das Antwortverhalten von Anna gebriefft bzw. geskriptet wirkt. Auch wenn das prima vista nachvollziehbar und wenig überraschend erscheint, da ANNA, sprich der *wizard*, tatsächlich auf Basis von Skripts und Templates kommuniziert hat, zeigt es auch die differenzierten Erwartungshaltungen gegenüber einem Menschen und einem Chatbot als Kommunikationspartner auf. Das zeigt sich speziell auch in der Wahrnehmung der, in beiden Gruppen konstant gehaltenen, Reaktionszeit.

Also, obwohl, die, die Erklärungen bei Fall drei, die sind schon immer sehr schnell gekommen. Die waren wahrscheinlich vorgefertigt, aber trotzdem ist es ja so übergekommen, wie es halt hätte sein sollen, dass sie sich zu allem was überlegt hat, und dir das halt sehr schnell geschrieben hat. (HU PB12, Z 184-186)

Ähm – ich hab's mir n'paar Mal gedacht. [könnt ein Bot sein] Weil – ähm – lange Antworten kamen in relativ kurzer Zeit und die auch sehr – wenn man so sagen kann – geskriptet gewirkt haben. Also schon – ähm – wenn jetzt ich, eben wie ich vorher gesagt hab, wenn ich das schreib, kommt das sozusagen. Aber alles in allem, bis auf diese Kleinigkeiten, war's doch sehr menschlich. (HU PB11, Z 161-163)

Aufgrund der Länge der Antworten und der raschen Reaktionszeit hatten die Probanden mehrfach den Eindruck ANNA kopiert bereits vorgefertigte Nachrichten. Dies wurde meist in Zusammenhang mit Aufgabe 3 angesprochen.

Äh, bei der ersten Aufgabe hätte ich dann eher gesagt, dass das, ja, schon eher ein formaler Rahmen ist und dass man schon irgendwie das Gefühl hatte, diese Antworten sind da vorgegeben und werden nur rein kopiert sozusagen. Dass man mal, wenn was passiert, ein Fehler zum Beispiel bei der Aufgabe eins, dann entschuldigt man sich natürlich erst einmal. Mir tut das leid und so, also das, dadurch verliert es schon wieder an Qualität und würde sagen eine gewisse eine gewisse Förmlichkeit oder vorgefertigt. (HU PB03, Z 80-85)

Mhm. Weil ich, weil man hat da echt das Gefühl dass man da sagt – ähm – wenn ich jetzt sage „Taschenlampe oder Kompass nehme ich mit“, da kommt halt diese programmierte Antwort, dass das und das nicht funktioniert. So hätt ich's mir schon vorstellen können. Ich hätt mir halt gedacht vielleicht, wenn's n'Mensch ist, dann kopiert der das dann irgendwo raus. (HU PB11, Z 167-170)

Unisono wurde von den Probanden (Gruppe HU) angegeben, dass ihr Gegenüber äußerst schnell und rasch antwortet. Obwohl die Interaktion durch ANNA's zügige Antworten geprägt wurde, werteten die Probanden diese als stets präzise und freundlich. Ein Proband erwähnt, dass die Kommunikation durch wiederholte rasche Antworten von beiden Seiten ins Strudeln gekommen ist, wobei der Nutzer hier interveniert reagiert hat um das Gespräch stringent zu halten.

Okay, was ist mir aufgefallen? Allgemein, dass es sehr rasch war, also sie sehr schnelle Antworten gegeben hat. (HU PB04, Z 3-4)

Auf jeden Fall, weil sie auf meine Fragen halt präzise geantwortet hat und präzise und mehrmals geantwortet hat. Das einzige Problem war, dass sie schneller antwortet als ich schreiben kann. Das ist natürlich, vielleicht fühlt man sich gestresst, wenn man nicht eben schnell ist, schnell genug ist, aber das ist besonders bei der dritten Aufgabe, dem äh, (HU PB04, Z 45-48)

Ich hab nur gemerkt – ahm – dass das Schreiben führt dazu, dass man oft a bissl hinterher hinkt. Wenn jemand eine Frage stellt, ahm – dann tippt der andere vielleicht noch von der vorigen Frage was ab und dann kommt ma schnell in so'n Strudel hinein. [...] ich hab das versucht dann wieder bissl dann zusammenzuführen, in einer Nachricht quasi dass i wieder a bissl eine längere Nachricht g'schriebn hab und dann versucht dann wieder auf ein Thema zu kommen, was gut funktioniert hat. (HU PB11, Z 12-17)

Hingegen monieren die Probanden der Gruppe HC mehrheitlich, dass die Reaktionszeit von CHATBOT ANNA zu langsam war. Eine Probandin erwähnte, dass es irritierend war, dass nicht alle Antworten im selben Tempo kamen – das wurde dann auch als Indiz für einen menschlichen Gesprächspartner gewertet.

Na, hab halt immer ein bisschen gewartet, aber [...] auf die Antworten, ja. [...] Ähm. Na. Ja bei so Chatbots erwartet man sicher eh immer ganz schnell. (HC PB07, Z 201-211)

Naja was, es kommt halt nicht so richtig schnell zurück, wenn du schreibst, das dauert immer ein bisschen. (HC PB09, Z 5)

Zwei Probanden erklären sich CHATBOT ANNA's verzögertes Antwortverhalten so, dass das System die Nachrichten erst analysieren und für jede Nachricht quasi individuelle und logisch zusammensetzen muss. Dabei wird vermutet, dass dies vielleicht auch ganz bewusst integriert wurde, damit das Interaktionsverhalten „menschlicher“ wirkt.

Ich bin davon ausgegangen, dass es ein Chatbot ist und der das analysiert, was ich da hineinschreibe und dann sucht er sich irgend eine passende Antwort zu aus, ja. [...] Oder ist es absichtlich verzögert damit es menschlich wirkt? Das weiß ich nicht. (HC PB09, Z 18-22)

Ich weiß nicht, also entweder hat's damit zutun, dass sie halt die Nachrichten analysieren muss. Und dann halt, dass bei jeder Testperson halt jetzt immer was anderes is und dann halt anders braucht, um eine für uns logische Zusammensetzung zu erzeugen oder es warn einfach auch von der Aufgabenstellung selber her, weil bei der ersten Aufgabe wars ja der Herr Customer Support und ich glaub da gings imma bissi länger. Bei der zweiten wurds dann halt so, weil wie unter Freunden, wars dann mehr so hin und her und jetzt bezieh ich mich auf diese Nachricht von dir aber dann wieder auf die. Und bei der dritten wars dann eher so wirklich schnell, weil wir schnell zu einer Lösung kommen müssen. (HC PB06, 43-49)

Die signifikant andere Wahrnehmung der Reaktionszeit, ist vor allem auch im Hinblick auf die Dialogdauer interessant. Wie in Kapitel 8.2 beschrieben, dauerten die Dialoge in Gruppe HC deutlich länger, wobei die Probanden signifikant weniger Nachrichten als in der Kontrollgruppe geschickt hatten. Dies erscheint vor allem auch im Hinblick auf Dialog 1 und Dialog 2 interessant, da der wizard hier in beiden genau dieselbe Anzahl an Nachrichten verfasst hat. Bei der tatsächlichen Reaktionszeit wurde darauf geachtet, diese in beiden Gruppen soweit das möglich war, konstant zu halten. Hier scheint demnach abhängig vom Wissen über die Identität des Gesprächspartners andere Erwartungshaltungen zu bestehen (Maschine reagier schnell und kann dabei durchaus auch längere Nachrichten rasch schicken, Mensch reagiert langsam, wobei die Nachrichtenlänge mit der Reaktionszeit korreliert). Lediglich in der Gruppe HU wurde die Reaktionszeit als Evaluierungskriterium herangezogen, um die Identität des Dialogpartners zu erkennen bzw. zu begründen. In der Gruppe HC wurden stets technische Gründe oder anbieterseitige Absichten als Erklärungsmotiv verwendet, die Identität jedoch nicht unbedingt in Frage gestellt.

Bezugnahme

Ein weiterer Aspekt der ausschließlich in der Gruppe HC angesprochen wurde, ist die Bezugnahme auf bereits Geschriebenes – damit ist die Fähigkeit von

CHATBOT ANNA gemeint, auf bestimmte ältere Inhalte (z. B. ein Name und Adresse in der ersten Aufgabe) aus der Konversation Bezug zu nehmen und Zusammenhänge zu verstehen.

Man konnte sich auf später geschriebenes wieder beziehen. (HC PB05, 6-7)

[...] am Anfang habe ich gedacht, weil da habe ich ja ganz lange Nachricht geschrieben, wo ich alles mal reingeschrieben habe von den Daten. Und dann, ähm, hat sie nur nach der Sendungsnummer gefragt. Da hab' ich gedacht, oh je, jetzt muss ich alles einzeln nochmal schreiben. Bis ich dann drauf gekommen bin, sie hat eh von der vorherigen Nachricht schon alles rausgeholt und hat nur, wenn ich gesagt habe Ich habe keine Sendungsnummer, hat sie das eh verstanden. Also war das eigentlich ganz gut, dass sie auf alles reagiert hat und war ganz schnell mit einer Lösung da. (HC PB05, Z 7-12)

Für zwei Probandinnen der Gruppe HC war jedoch auch fehlende Bezugnahme ein Indiz dafür mit einem Chatbot zu schreiben. Nachdem einsehen der Chatlogs hat sich im Rahmen der Analyse jedoch auch herausgestellt, dass in CHATBOT ANNA teils zu Unrecht dafür kritisiert wurde nicht reagiert zu haben, da zum Teil das durch die Aufgabe definierte „Konfliktszenario“ von den Probanden als Missverständnis seitens des Bots verstanden wurde.

Es war sicher auch zum Teil das was ich erwartet hatte. Ähm, bei der ersten hatte ich auch noch am ehesten das Gefühl – ähm - aber wahrscheinlich auch nur deshalb weil sie mehrmals auf Sachen zurückgegangen ist oder gefragt hat, obwohl ich sie schon einmal geschrieben hab. Aber bei den anderen beiden war das nicht wirklich so. [...] Ähm - zum Beispiel fallen mir jetzt irgendwie Adressdaten oder sowas das, ich denk das überliest ein Mensch auch gern sehr schnell, oder so, oder verlierst irgendwie. So von dem her. (HC PB06, Z 83-86/89-91)

Angepasstes Kommunikationsverhalten

In dem Wissen mit einem Chatbot zu schreiben haben mehrere Probanden der Versuchsgruppe (HC) angegeben ihr Kommunikations- bzw. Texting-Verhalten bewusst angepasst zu haben. Dies wird lediglich auf die ex post Einschätzung der Probanden zurückgeführt und konnte in dem Rahmen auch nicht weiter untersucht werden. So schilderten 3 Probanden, dass sie ihren Schreibstil an die erwarteten Verständnissfähigkeiten eines Chatbot angepasst haben.

So, um ehrlich zu sein, ich habe am Anfang die ersten paar Sekunden gedacht ich schreib mit einem Chatbot und habe dann ganz, ganz bewusst geschrieben, wie als wäre es ein Chatbot sprich ähnlich wie mit einer Suchmaschine, dass du eigentlich nur fast Stichwort verwendest, keine unnötigen Höflichkeitsfloskeln, total auf's Wesentliche fokussiert, damit du nicht welche Wörter verwendest, die eventuell der Chatbot dann nicht versteht. (HC PB05, Z 11-15)

Doch, weil das ist sehr interessant. Weil dadurch, dass ich dachte, dass es ein Roboter ist hab ich mich automatisch anders verhalten als wenn ich gewusst hätt es ist ein Mensch. (HC PB06, Z 254-255)

Die Auswirkung war wahrscheinlich, dass ich Hochdeutsch also geschrieben hab'. [...] Und wahrscheinlich nicht andere Wörter verwendet habe, wirklich jeden Satz ausformuliert habe, auch Groß- und Kleinschreibung beachtet habe, und ja. (HC PB09, Z 268-270)

Wie vorhergehend beschrieben wurden die Fähigkeiten des Chatbot aufgrund von bestimmten Hinweisen (z. B. Eingehen auf Scherze, Abkürzen von vorgegebenen Wörtern, etc.) bereits während der Dialoge evaluiert und das eigene Kommunikationsverhalten angepasst. In der Regel so, dass „menschlicher“ und „natürlicher“ geschrieben wurde.

Achso nein. Also ab dem Zeitpunkt, wo ich das Gefühl gehabt, dass ich doch mit einem Menschen schreibe, war ich wesentlich eigentlich auch dann freundlicher. Also bin dann auch so emotionaler geworden. Also dann doch angefangen, auch Smileys zu schicken, was ich sonst nicht gemacht hätte. Und ähm, es hat eigentlich schon meine Kommunikation sehr, sehr verändert. Und ich bin eben nicht mehr so ob so so bei meiner bei meiner ganzen Formulierung nicht mehr so speziell geworden. Nur so als Beispiel. Ähm. Wenn ich jetzt mit einem Chatbot geschrieben hätte, wär' mir völlig, also hätte ich dann gedacht bei diesen Begriffen, die du wählen musst, dass ich genau die Begriffe so wähle, wie sie vorgegeben sind. Weil Systeme einfach nicht keine Ahnung, statt Regenschirm jetzt Regenanzug verstanden hätte, hätte ich gedacht, wenn ich es genauso eins zu eins mit Bindestrich, einfach um Fehl-Eingaben, also sprich zu vermeiden. Und wie ich denn gewußt hab' oder gedacht hab', ich schreibe mit einem Menschen, und vor allem auch gemerkt habe, hoppala da kommen die Begriffe auch ein bisschen abgekürzten und nicht so, wie sie vorgegeben sind, ja, hab ich dann auch einfach so die Begriffe dann am Schluß bei meiner finalen Ausführung dann abgekürzt. (HC PB05, Z 73-85)

Dabei hat vor allem zwei Probanden der Gruppe HC dezidiert gemeint, dass es für sie angenehmer ist mit einem Chatbot zu schreiben, weil zum einen der soziale Druck wegfällt, sie sich bestimmte Höflichkeitsfloskeln und Ausschmückungen, die in der zwischenmenschlichen Kommunikation wichtig sind, sparen können. Der Tonfall wird dabei von einer Probandin als distanzierter, sachlicher und kälter wahrgenommen, als in der textbasierten Kommunikation mit einem Menschen. Die andere Probandin hingegen hat den Tonfall für einen Chatbot doch als persönlich und nett empfunden.

Also, ich muss sagen ich glaub ich weiß nicht wie gut das Vorwissen ist, dass man weiß dass es ein Roboter ist. Weil ich hab das Gefühl, man schreibt dann automatisch anders. Also wenn man weiß, dass es keine echte Person ist. Also ich habs zumindest so empfunden und ich habs halt auch im Nachhinein während dem Schreiben gemerkt dass ich einfach anders kommunizier. [...] Ich glaube es war auch einfach kälter oder halt auch mehr sachlich oder so wie wenn ich eine E-Mail an irgendeinem Kunden schreib weil es jetzt ganz – ähm - sachlich bleiben muss und alles, hm ich, ich glaub das war so das. Beim zweiten, dritten Gespräch wurd's dann weniger weil sie selber auch dann [...] weils dann selber auch dann persönlicher geschrieben wurde, aber so wirklich am Anfang hab ich gemerkt, dass man sich irgendwie automatisch distanziert und denkt, ah es ist eh keine echte Person'. (HC PB06, Z 3-13)

[Sie hat] auch immer auf alles reagiert. Sie hat nie irgendwie so patzig oder irgendwie so ganz knapp oder so geantwortet, sondern es war eigentlich immer ganz nett ausformuliert, nie so ganz unpersönlich oder immer mit den gleichen Satzstellungen oder so wie man es oft bei so Chatrobotern merkt, die dann immer die gleichen, oh ich habe sie nicht verstanden. Und das und das. Das war eigentlich überhaupt nicht so. Also das war eigentlich ganz gut. (HC PB07, Z 161-165)

Dies zeigt, dass sich das stereotype Verhalten bzw. die Voreingenommenheit gegenüber dem Chatbot durch eine natürliche und menschliche Interaktion rasch anpassen kann. Diese Flexibilität ist wiederum abhängig von der grundlegenden Haltung gegenüber Mensch und Maschine. Hierauf wird in Kapitel näher eingegangen.

8.4.2 Persönlichkeit & Beziehung zum Kommunikationspartner (FF2)

Bei der Evaluierung des Gesprächspartners (ANNA/CHATBOT ANNA) kristallisierten sich in beiden Gruppen differenzierte Muster heraus.

Persönlichkeit / Charakter

In beiden Gruppen wurden entweder CHATBOT ANNA oder ANNA bestimmte menschliche Eigenschaften oder Charakterzüge zugeschrieben. Dabei wurde die Gesprächspartnerin ANNA von den Probanden der Kontrollgruppen (HU) deutlich umfangreicher und vor allem vielschichtiger charakterisiert, als CHATBOT ANNA von den Probanden der Versuchsgruppe. Dies äußert sich in:

- einer höheren Zahl an Nennung von Charaktereigenschaften
- in einer deutlich größeren Attribut-Vielfalt, bei der Beschreibung der Gesprächspartnerin in Gruppe HU

Vor allem zwischenmenschliche Aspekte wie Empathie oder Humor werden hier oft erwähnt. Aber auch eine zuvorkommende, hilfsbereite, angenehme, freundliche und durchaus kompromissbereite und lösungsorientierte Persönlichkeit wird von den Probanden der Gruppe HU beschrieben.

Das war das eine, aber mein Gegenüber war sehr kooperativ, sehr angenehm, sehr empathisch, also, ja, gab's eh kein Thema. (HU PB01, Z 14-15)

Die Anna war super zuvorkommend, hilfsbereit, sehr freundlich von Anfang bis zum Ende. (HU PB04, Z 23)

[...] also dieser intelligente Humor, den hat man herausgelesen. (HU PB01, Z 14-15)

Ich fand meine Gesprächspartnerin sehr angenehm und eben sehr so, sagen wir mal sehr angenehm und ja nichts mit eskalativ, sondern einfach, äh, ja, fast schon wieder entspannend. (HU PB03, Z 17-18)

Ähm – ich würde sagen sie ist humorvoll, auch intelligent. Ich würde sagen, dass sie unternehmungslustig ist, wenn man das aus diesen wenigen Gesprächen sagen kann. Ahm – auch empathisch, weil du's vorhin angesprochen hast und auch – ähm – wie's im letzten Beispiel, bereit für Kompromisse und auch eine gute Diskussionskultur sozusagen. (HU PB11, Z 90-93)

Diese Attribute decken sich Großteils mit den tatsächlich für (CHATBOT ANNA/ANNA definierten Charakterzügen (siehe Kapitel 7.3.3 / Anhang A1,A2), was für eine erfolgreiche Umsetzung des Charakters durch den *wizard* spricht. Außerdem zeigt sich, dass diese Charakterzüge nicht nur aufgaben- bzw. rollenspezifisch wahrgenommen wurden, sondern teilweise über alle drei Dialoge bzw. Aufgaben hinweg.

Es ist, es ist, es war konsistent einerseits, dass ich mir dann trotzdem immer eine Frau eigentlich vorgestellt habe. Aber eigentlich habe ich mir nicht immer genau dieselbe Person dahinter vorgestellt. (HC PB10, Z 100-101)

Während der charakterlichen Einschätzung des Gegenübers in Gruppe HU, offenbar deutlich mehr Aufmerksamkeit entgegengebracht wird, als in der Gruppe HC, wird die Persönlichkeit im Großen und Ganzen in beiden Gruppen ähnlich eingeschätzt: sympathisch, freundlich, lustig, höflich, hilfsbereit und zuvorkommend, sind dabei immer wiederkehrende Attribute. So wird CHATBOT ANNA auch als interessierter und sehr fortschrittlicher Chatbot (HC PB05, Z 135-138; HC PB02, 162-163) beschrieben. Auffallend ist auch, dass das ANNA's Alter in Gruppe HC öfter thematisiert wird als in Gruppe HU. Dabei wird sie korrekt auf Mitte/Ende zwanzig eingeschätzt (das Alter laut Persona war 28 Jahre).

Ja, also auf jeden Fall zuvorkommend und freundlich, hilfsbereit. Ja, interessiert. also bei der zweiten, beim zweiten Gespräch, weil eben auch Fragen gekommen sind, so in die Richtung, und mehr wissen wollte. (HC PB02, Z 162-163)

Ja klang sehr jung. [...] Ähm ja keine Ahnung, so Mitte, Ende 20, Anfang 30, sowas. [...] In meinem Alter ungefähr, ja [...] Wahrscheinlich durch den Einsatz von Emojis. (HC PB09, Z 122-128/134)

Wenn ich mir wen vorstelle muss zu dem, dann würde ich es als Mitte, Mitte Ende 20 vielleicht, doch relativ starker Charakter. Trotzdem hilfsbereit. (HC PB10, Z 106-107)

Während in beiden Gruppen die Attribute – bis auf weiblich – fast ausschließlich auf Charaktereigenschaften beschränkt waren, hatte eine Probandin einen sehr starken visuellen Eindruck von Chatbot Anna.

[...] hm, ja also für mich wahrscheinlich eher eine kleinere Frau. Ähm. Nicht zu zierlich gebaut, aber schon etwas mit Sommersproßen. Locken, die etwas schulterlang sind, eher in Richtung brauntöne. Ähm, wahrscheinlich eine Brille. Die dann auch sehr gern reisen geht, aber auch sehr viel in Kontakt ist mit ihren Freunden über jegliche Art. Sei es digital oder analog oder face-to-face [...] (HC PB06, Z 108-111)

Auch die Authentizität und Glaubwürdigkeit des Gegenübers kam in den Interviews zur Sprache. Interessant ist, dass ANNA in Gruppe HU von einer Probandin als „Chatbot ähnlich“ beschrieben wird, was u. a. auf das übertrieben bemühte und als “fake” kategorisierte Verhalten bzw. die gestellte Situation zurückgeführt wurde. Im Gegensatz dazu beschreiben andere Probanden der HU Gruppe Anna als durchaus natürlich und authentisch. Der Faktor Authentizität ist von den Probanden der HC Gruppe deutlich weniger im Hinblick auf den Charakter von CHATBOT ANNA thematisiert worden, sondern wurde stärker im Hinblick auf die „Natürlichkeit“ der Gesprächssituation verwendet.

Ja, für mich ist wichtig Natürlichkeit, das hat sie auf jeden Fall. (HU PB04, Z 98)

Also ein echter Supportmitarbeiter, weiß ich nicht, ob der so freundlich und Dings wäre, also es war sehr, sehr höflich, sehr nett. [...] [ist es fake rübergekommen?] Ja. Ja schon. Also so eine gestellte Situation, also es war jetzt [...] Also nicht so, so extrem bemüht und so. Also so ein bisschen chatbot-mäßig. (HU PB08, Z 13-12)

Aber ich glaub sie war auch bei der ersten sehr authentisch weil sie immer gesagt hat ‚Ja ich schau jetzt im System nach, oh tut mir total leid, wir schauen, dass es nicht wieder passiert‘. Also von dem her. (HC PB06, Z 131-133)

Beziehung zum Gesprächspartner

Die Probanden mussten gemeinsam mit ANNA/CHATBOT ANNA drei Aufgaben lösen, in denen sie jeweils mit einer neuen Situation konfrontiert wurden und in neue Rollen schlüpfen sollten bzw. die Aufgaben aus unterschiedlichen Positionen heraus, lösen mussten. So war im ersten Dialog, der Kundenservice-Aufgabe, die Beziehung zwischen dem Probanden (Kunde) und der Servicemitarbeiterin Anna bzw. dem Service-Chatbot Anna (*wizard*) durch die Aufgabe quasi vordefiniert. Im zweiten Dialog, der Small Talk Aufgabe zum Thema Essen, gab es eine freie Dialogsituation ohne bestimmte Rollen und ohne einem definierten Ziel, während im dritten Dialog, durch das Desert Survival Problem eine Verhandlungssituation provoziert wurde, in der sich beide Dialogpartner in einem hypothetischen Überlebensszenario beweisen mussten. Diese unterschiedlichen Settings, wie auch die Abfolge der drei Aufgaben prägten die Beziehung zwischen den Probanden und der jeweiligen Dialogpartnerin.

Rollenverteilung

In den Interviews wurde daher explizit und allgemein nach der Beziehung und dem Verhältnis zueinander gefragt, ohne den Probanden hier nach einer aufgabenspezifischen Gliederung zu bitten.

In der Gruppe HU wurde das Verhältnis zwischen ANNA und dem Probanden mehrheitlich als ausgewogen und „auf Augenhöhe“ beschrieben. Es wurde dabei aufgabenübergreifend als gleichwertiger Austausch verstanden, indem situativ und abwechselnd die Initiative ergriffen wurde. Dominantere Züge bzw. eine dominante Seite, hat sich ausschließlich in Übung 3 herausgebildet - wobei hier ein Proband (HU PB01) die dominantere Rolle eingenommen hat, und zwei Probanden angaben, dass Anna die führende Rolle übernommen hat und sich beide freiwillig und dankbar durch die Aufgabe führen haben lassen.

Ähm – ich würd sagen hab ich – äh – versucht die Initiative zu ergreifen, eben mit dieser, sofort mit dieser Frage „Welche drei würdest du nehmen“, das hat sich dann aber auch so gut eingependelt, dass dann auch sie auch wieder bissl mir dann auch, genau, Argumente gebracht hat, das heißt wir war’n beide doch auf Augenhöhe. Und beim zweiten – ähm – kam zwar die erste Frage dann von ihr, das heißt eigentlich ist die Initiative von ihr ausgegangen, aber schlussendlich – ähm – ist das auch immer ein hin und her gewesen und nicht immer nur ein fragen, fragen, fragen. (HU PB11, Z 38-43)

Also ich bin nicht so der Typ, der da so die die Anführerrolle übernimmt, sondern ich lasse mich gern von anderen Dingen überzeugen, wenn derjenige das argumentieren kann. Also ich beharre nicht so strikt auf meiner Meinung, nur weil ich es einmal ausgesprochen habe, sondern sie da auch ein bisschen entscheiden lassen, weil sie es gut erklärt hat, manche Sachen. Ähm. Aber da hat sie schon eher argumentiert und sich durchgesetzt, das habe ich aber auch gern angenommen. Also ich bin nicht so die Führungsperson. Und ansonsten beim, beim ersten Gespräch war es sehr ausgeglichen. Ja gut, und beim ersten Gespräch hatte jeder einfach eine andere Rolle. (HU PB12, Z 70-76)

In der Versuchsgruppe (HC) wurde CHATBOT ANNA teilweise als leitend bzw. führend empfunden. Vor allem in Aufgabe 3 hat sie laut den Probanden eine dominantere Rolle eingenommen, dennoch wurde auch in dieser Gruppe ausgewogen und durchwegs auf Augenhöhe kommuniziert. Auffallend ist hier, dass sich bestimmte Beziehungsmuster abgebildet haben:

Wenn der Proband Unsicherheit aus Gesprächssituation empfunden hat, wurde eine moderierende, führende bzw. leitende Rolle des Bot positiv eingestuft:

Also ich hätte schon gesagt auf Augenhöhe. Vielleicht, dass auch da der Bot ein bisschen mehr das Gespräch geführt hat. Weil ich eben anfangs Smalltalk nicht genau wusste, okay wie fange ich jetzt an, was soll ich schreiben so in die Richtung. Was soll ich fragen. Und dann ist auch gleich was gekommen, also es ist dann wo ich mir dachte, okay, fange ich jetzt an und dann war aber schon was. (HC PB02, Z 194-197)

Es gab in Gruppe HC wechselnde Rollen beider Gesprächspartner, so ergaben sich zum Teil dominierte, aber keine einseitige Unterhaltungen, wobei in Übung 3

teilweise sowohl der Proband dominanter aufgetreten, als auch CHATBOT ANNA dominanter bzw. bestimmter wahrgenommen wurde:

Ähm. Also beim zweiten Gespräch war ich deutlicherweise eher der proaktive, der mehr gefragt hat und mehr Antworten bekommen hat. Ähm beim dritten Gespräch war es wie gesagt so, dass, [...] der Gesprächspartner eine, eine relativ dominante Rolle auch eingenommen hat. [...] sich so zwei dominante Rolle halt gegenübergestanden sind. Und ja beim ersten Gespräch war es deutliche Weise, ja wie gesagt ein Servicegespräche einfach, wo sich jetzt da diesbezüglich keine deutlichen Rollen jetzt ausgeht, gebildet haben, weil einfach da da gegenüber ein Servicepartner war. (HC PB10, Z 21-26)

Auch in seinem als dominant wahrgenommenen Auftreten indem er proaktiv Fragen stellt und Kritik äußert, wurde der Bot nicht als belehrend, sondern unterstützend eingestuft.

Die Dialoge wurden auch in Gruppe HC durchwegs auf Augenhöhe geführt, selbst wenn die Aufgabe, bestimmte Rollen (Kunde/Supportmitarbeiter) oder sogar eine Konfliktsituation (Desert Survival Problem) vorgibt.

Genau, aber ansonsten fand ich war nie so, dass nur einer nachgeben musste oder die Unterhaltung komplett einseitig war, sondern es waren eigentlich immer beide und haben nachgefragt und was erfahren. [...] Also glaube ich waren da beide ganz gut involviert. (HC PB07, Z 70-73)

Auch beim zweiten fand ich's sehr ausgeglichen von beiden Seiten, weil auch immer Frage und Antwort und man hat auch probiert irgendwie das Gespräch dann in eine Richtung zu führen oder halt ein ein Gespräch zu führen über das Essen. (HC PB02, 45-47)

An dieser Stelle soll nochmals angemerkt werden, dass der *wizard* in seinen Rollen als ANNA und CHATBOT ANNA immer nach dem gleichen Skript vorgegangen ist und durchwegs ein konsistentes Verhalten gezeigt hat. Die oben beschriebenen Ausprägungen wurden lediglich von den Probanden so wahrgenommen und individuell evaluiert.

Neben der Zuschreibung der Gewichtung bzw. Dominanz, wurde auch in beiden Gruppen in gleichem Maße der zum Teil freundschaftliche Charakter der Beziehung erwähnt. Jeweils 3 Probanden meinen, dass sich schnell ein freundschaftlicheres Verhältnis zum Gesprächspartner entwickelt hat – wobei dies vor allem auf die persönliche Unterhaltung im zweiten Dialog zurückgeführt wird.

Es war sehr freundschaftlich, sehr freundlich und ja, sehr zielführend aber trotzdem. Es waren in allen drei Gespräch immer das Ziel im Fokus und ja. [...] (HC PB05, Z 41-44)

Mhm – ich würd scho sag'n ja. Vor allem auch beim zweiten Beispiel, da gings eben um's Essen und da hamma auch relativ schnell drüber geredet, dass ma dieses Essen auch gemeinsam essen könnten und drum find i schon, dass es sofort oder schnell in diese Richtung gegangen ist. Auch beidseitig. (HU PB11, Z107-109)

In beiden Gruppen wurde hier mehrheitlich eine partnerschaftliche Beziehung auch zwischenmenschlicher Ebene beschrieben, nur ein Proband in Gruppe HC strich explizit das Verhältnis Mensch-Maschine hervor und knüpfte dies an seine eigene „unzugängliche“ Art und seinen „unemotionalen“ Zugang zu den Konversationen mit Chatbot ANNA.

[Warst du zugänglich?] Nein, aber ich bin ja der Mensch und das ist der Bot. [...] Vielleicht hätte ich mich dann mehr partnerschaftlich verhalten, ja. [...] Na, in der dritten vor allem. Weil da musst du ja, musst du ja wirklich interagieren und Probleme lösen gemeinsam. [...] Wenn ich gewusst hätte, dass in der zweiten, auf der gegenüberliegenden Seite ein Mensch sitzen würde, mh, wäre es wahrscheinlich von, von, von, von der Konversation genauso oberflächlich gewesen aber von der Emotion weniger oberflächlich. (HC PB10, 140-142/146-147/156-158)

Empathie

Auffällig ist auch das der Begriff der Empathie in der Gruppe HC schon sehr niederschwellig und mit einem formalen Fokus angewendet wird – in anderen Worten, CHATBOT ANNA wird bereits als empathisch eingestuft, weil sie bloß auf Nutzerinputs reagiert, auf Vorschläge eingeht, indem sie Floskeln verwendet oder Emojis einsetzt, etc. Dabei fühlen sich die Probanden der Versuchsgruppe verstanden und werten ANNAs Verhalten als empathisch.

Empathie hatte ich das Gefühl ist von der anderen Seite schon gekommen. Also es sind dann auch teilweise eben Smileys und so, also ich weiß nicht, ob das, dass das ist schon vorgekommen ist, Emojis. (HC PB02, Z 133-134)

Doch, durchaus, oder auch im, im, im zweiten halt durch die Reaktion auf das, was man schreibt und durch das Reflektieren des Bots, wenn man so will auch, man sagt, das liebe ich auch, dass esse ich gerne bla. Dadurch ist schon eine gewisse Empathie da und auch bei der, bei der dritten, weil natürlich und schlussendlich ja doch auch Kompromissvorschläge und auch ähm ein Eingehen auf den anderen stattgefunden. (HC PB10, Z 167-170)

Also ja. Empathie war auch sehr, sehr hoch. Die Dinge, die ich wollte und mir wichtig waren, auf die wurden eingegangen, die wurden verstanden. (HC PB05, Z 113-114)

Ähm. Empathie würd ich auch am Ehesten dorthin tun, vielleicht auch noch zu Aufgabe eins, weil sie dort hoid den, die besorgte Angestellte – ähm - gespielt hat, die unbedingt helfen will, dass ich zum Paket komme. (HC PB06, Z 140-142)

Dementgegen wird der Faktor Empathie in der Gruppe HU eher auf einer zwischenmenschlichen, emotionalen Ebene verstanden. Dies lässt die Annahme zu, dass alleine durch die Deklaration „Chatbot“ bestimmte Bewertungsschemata angepasst werden – sprich Empathie wird bei einem Chatbot anders definiert, als bei einem Menschen.

In der Gruppe HU wird Empathie wie erwähnt emotionaler verstanden – also empathisch wird das Gegenüber gewertet, wenn es sich auf den Probanden emotional einstellt und ihn auf einer emotionalen Ebene verstehen kann. So gesehen wird Empathie auch in der HU Gruppe der Gesprächspartnerin ANNA zugeschrieben. Dabei haben drei Probanden das Gefühl gehabt, dass Anna auf sie eingeht und auch gegenseitig empathisch interagiert wurde. Für eine Probandin war das Verhältnis explizit nicht so empathisch, sodass in es im Small Talk-Dialog zu keinem richtigen Gespräch gekommen ist.

Ähm – ich würde sagen sie ist humorvoll, auch intelligent. Ich würde sagen, dass sie unternehmungslustig ist, wenn man das aus diesen wenigen Gesprächen sagen kann. Ahm – auch empathisch, weil du's vorhin angesprochen hast und auch – ähm – wie's im letzten Beispiel, bereit für Kompromisse und auch eine gute Diskussionskultur sozusagen. (HU PB11, Z 90-93)

Das [Sicherheit] geht eigentlich bei mir Hand in Hand mit dem Thema Empathie und mit dem Thema Natürlichkeit, ja. Hätte ich beides Sachen nicht verspürt oder eine Sache nicht verspürt von beiden, hätte ich eine gewisse Unsicherheit verspürt und hätte wahrscheinlich anders reagiert. (HU PB01, 105-107)

Vertrautheit & Zugänglichkeit

Um die Beziehung zum Gesprächspartner zu beleuchten wurden die Probanden gebeten sich auch zu Begriffen wie Vertrautheit und Zugänglichkeit zu äußern, sprich ob solch eine Emotion spürbar war, oder sie in Bezug auf die geführten Dialoge nichts mit diesen Schlagwörtern anfangen können. Dabei hat sich für die Mehrheit der Probanden ein Gefühl der Vertrautheit über die Gesprächs hinweg entwickelt. Hier wird vor allem die Small Talk Situation erwähnt wird.

Wegen Vertrautheit. Es ist schon da mit den mit den Gesprächen, mit den Aufgaben eine größere Vertrautheit entstanden als zu Beginn. Am Anfang war es noch, ja. (HC PB05, Z 110-111)

Vertrautheit, ähm, ist wahrscheinlich am ehesten im zweiten Gespräch aufgekommen, wo man einfach, ja eine relativ einen relativ seichten Smalltalk geführt hat. Aber das ist schon durchaus gelungen auch, dass da eine gewisse Vertrautheit ist. (HC PB10, Z 120-123)

In der HU Gruppe haben explizit 3 Probanden das Verhältnis als vertraut, persönlich und angenehm beschrieben.

Also ich hab' mich da jetzt nicht irgendwie out of meiner Comfortzone gefühlt. In allen drei Situationen [...] das Gespräch, ist halt eben sehr vertraut auch gewesen, ja. War halt eben sehr angenehm, sehr höflich. (HU PB01, 77-79)

Vertrautheit, ja das hat sich auch ergeben eigentlich durch die durch die Gespräche, dass man sich da irgendwie was zum Essengehen ausgemacht hat. Und, und, und auch die Situation in der Wüste und so, dass wir das schon schaffen werden und so. Da, ja, gerade in solchen Situationen, glaube ich, entwickelt sich irgendwie ein bisschen eine Vertrautheit. (HU PB12, 136-139)

Auch wenn sich hier zwischen den Gruppen keine Unterschiede erkennen lassen, wurde die empfundene Vertrautheit in der HC Gruppe vor allem auf die Interaktion und Beziehung zum Gesprächspartner bezogen, in der HU Gruppe hingegen stärker in Bezug auf die Gesprächsatmosphäre erwähnt.

Der Begriff der Zugänglichkeit wurde zwischen den Gruppen hingegen differenzierter ausgelegt. Während die Probanden gegenüber CHATBOT ANNA eher bedingt Zugänglichkeit verspürt haben, war gegenüber ANNA durchwegs ein Gefühl der Zugänglichkeit da. In der HC Gruppe wurde die Absenz von Zugänglichkeit unter anderem auf die kurze Gesprächszeit und die Oberflächlichkeit der Gespräche zurückgeführt. Obwohl die Probanden teilweise den Eindruck hatten, ihre Gesprächspartnerin „schon länger zu kennen“, war dennoch eine gewisse Distanz vorhanden.

Zugänglichkeit. Kommt auf die Situation drauf an in der, in der dritten Konversation hätte ich mir ein bisschen mehr Zugänglichkeit gewünscht. Aber sonst war die auch durch und durch gegeben. (HC PB10, Z 132-134)

Ja, da waren die Gespräche etwas kurz glaube ich. [...] Ja jetzt weiß ich gerade das Lieblingsessen und dass sie sich da nicht gerne entscheidet, also ein paar Sachen habe ich schon erfahren. Aber sonst war es noch eher, war es so ganz lustig aber eher noch recht oberflächlich glaube ich. (HC PB07, Z 145/147-149)

Also so wie der Text war und was sie mir geschrieben hat, war es eher zugänglicher, ja. (HC PB09, Z 132-134)

In der HU Gruppe wurde die Zugänglichkeit unterschiedlich interpretiert. Zwei Probanden beschreiben Zugänglichkeit aus der Aufgabe bzw. Rolle heraus und zwei Probanden verstehen Zugänglichkeit im Sinne von „einen Draht zu jemandem haben“.

Und Zugänglichkeit natürlich auch, ja. Weil das ja ihr Job ist. (HU PB03, Z 134-135)

Zugänglichkeit, ja, wenn ich's richtig versteh [...] Dass – ähm – dass man doch das Gefühl gehabt hat, man versteht sich sofort obwohl's eben nur schriftlich ist und sich eigentlich nicht kennt und so doch auch diese Probleme und die Aufgaben gut lösen konnte – ähm – ohne viel hin und her zu reden und das es sich in die Länge zieht bevor man auf den Punkt kommt. (HU PB11, Z 133-137)

Ansprache & Tone-of-Voice

In beiden Gruppen wurde der Tonfall des Gegenübers ANNA/CHATBOT ANNA ähnlich beschrieben. Auch wenn dieser vor allem in der ersten Aufgabe situationsbedingt vorgegeben ist, wurde der Tone-of-Voice durchwegs als höflich und zuvorkommend, trotzdem locker, freundlich und angenehm beschrieben. In der Gruppe HU wurde von einem Probanden erwähnt, dass es irgendwie komisch war,

in allen 3 Situationen mit demselben Tonfall zu reden, wobei das den vorgegebenen Aufgaben-Szenarios geschuldet war. (HU PB08, Z 82-90).

Würde ich eben auch eigentlich als sehr, sehr höflich, sehr freundlich ein- einstufen auch auch auch, ja sehr, sehr wenig auf auf Konflikt, sehr konfliktvermeidend und ja, es ist eigentlich sehr kundenfreundlich könnte man eigentlich sagen. (HC PB05, Z 97-99)

Sehr freundlich, sehr freundlich zuvor-, also wie gesagt sehr freundlich, zuvorkommend, super. Tonfall ist genial gewesen (HU PB04, Z 42-43)

Ich glaub sehr sehr über-höflich, aber trotzdem nicht kalt. (HC PB06, Z 94)

Auffällig war hier jedoch ein anderer Aspekt, nämlich die Anrede. Die Anrede – im Sinne von Duzen und Siezen – wurde ausschließlich in der Gruppe HU von zwei Probanden direkt angesprochen. Dazu muss erwähnt werden, dass der *wizard* die Anweisung hatte, in allen Aufgaben/Dialogen den Nutzer (Probanden) zu Duzen, da dies als Teil von ANNA's Persönlichkeit definiert wurde. Hier stellt sich die Frage, warum dies explizit nur in der Gruppe mit dem menschlichen Gesprächspartner angesprochen wurde. Offenbar wurde die Anrede des Gesprächspartners Chatbot nicht infrage gestellt und in jedem Fall nicht thematisiert. Spielen Motive wie Anerkennung, Respekt und Höflichkeit in diesem Zusammenhang eine Rolle?

[...] bei Aufgabe eins äh mein Gegenüber. Also, das, was mich von Anfang an gestört hat, dass ich geduzt wurde, ja. Weil es für mich eine Geschäftsabwicklung ist, wars für mich komplett fehl am Platz sind. (HU PB01, Z 10-12)

Genau. Und da ist aber auch, ist bei mir schwierig, weil ich habe sie zuerst gesiezt und dann hat sie mich geduzt. Das ähm. Das ist natürlich bei WhatsApp sehr schwammig ist, weil bei E-Mail weißt du, dass du siezt und bei WhatsApp ist es natürlich nicht formal und da müßte war halt Unklarheiten, wenn sie mich geduzt hat, habe ich sofort zurück geduzt. [...] Nein überhaupt nicht [unangenehm]. Aber gut, ich hasse auch siezen. (HU PB04, Z 35-38/40)

Beide Probanden beziehen sich auf den ersten Dialog – das Kundengespräch –, indem für beide Gesprächspartner klar definierte Rollen vorgegeben waren. Demnach dürfte die rollenspezifische, förmliche Anrede, in der zwischenmenschlichen Kommunikation einen anderen Stellenwert haben, als in der Kommunikation mit Chatbots haben.

8.4.3 Identität Bot vs. Mensch (FF2)

Zwischen den Gruppen wurde nur eine Variable manipuliert – das war das Wissen über die Identität des Dialogpartners. Während die Probanden der Versuchsgruppe darauf hingewiesen wurden, dass sie sich mit einem Chatbot unterhalten und sich ANNA auch als Chatbot vorgestellt hat, wurde in der Kontrollgruppe kein Hinweis zur Identität des Gesprächspartners gegeben. ANNA stellte sich im ersten

Dialog lediglich als Servicemitarbeiterin vor. Alle Probanden wurden daher am Ende des ersten Interviewteils nach der Identität des Dialogpartners gefragt – „Würdest du Anna eher als Mensch oder als Chatbot einschätzen?“ – um Zweifel und Indizien für die Identifikation zu herauszufiltern.

Personifikation des Chatbot

Wenig überraschend, aber dennoch erwähnenswert, ist dass der Chatbot von den meisten Probanden der Versuchsgruppe (HC) personifiziert bzw. als sozialer Akteur wahrgenommen wurde. Entsprechend dem CASA Paradigma, bedarf es für die Einordnung als sozialer Akteur nur sehr niederschwelliger Reize. (Nass et al., 1994) Trotz des Wissens, dass es sich bei dem Dialogpartner um einen Chatbot handelt, bestätigen die Probanden, dass sie sich sehr schnell eine Person auf der anderen Seite vorgestellt haben. Durch die „natürliche“ Interaktion, bestimmte Antworten (Lieblingsessen, „muss nachschauen“, etc.), bzw. die Aufgaben haben die meisten Probanden nicht mehr das Gefühl sie schreiben mit einem Roboter, sondern stellen sich einen natürlichen im Sinne von menschlichen Gesprächspartner vor.

Ja, ja, aber es ist also, wenn man das jetzt nicht so sieht, dass es ein Bot ist, würde ich schon sagen, dass es natürlich rüber gekommen ist. Also so, dass ich sag, das könnte ich mit einem anderen auch so ein Gespräch führen. Und da steht eine Person, also so, dass man sagt, okay, man personifiziert das Ganze. Das schon. Also das hatte ich schon das Gefühl, wie ich geschrieben habe, eigentlich sehe ich da eine Person dahinter und jetzt nicht einen Bot, obwohl ich es weiß. (HC PB02, Z 156-160)

Eher als Menschen. [...] Ja, wie gesagt, ich habe dahinter eben, wenn ich kommuniziert habe, eher einen Menschen gesehen. [...] Genau an der Interaktion, wie, wie wir Gespräch geführt haben, also wie wir das Gespräch geführt haben. Oder wie gesagt, das ist wie mit einem normalen Menschen, wo ich sage, okay da sitzt ein Mensch dahinter, der da schreibt, und und. Auch wenn ich weiß, dass es ein Bot ist. (HC PB05, Z 202-210)

Man hat es natürlich im Hinterkopf. [das ein Chatbot ist] Aber ich muss sagen, es funktioniert schon ziemlich gut. Man vergisst es vielleicht recht schnell. Also man hat schon noch im Hinterkopf, aber es wirkt jetzt nicht so, als wäre es irgend eine Maschine, die da irgendwas schreibt, sondern die geht echt schon relativ gut auf dein Gespräch ein. (HC PB09, Z 223-226)

Allgemein wurde die Personifizierung als durchaus positive für die Interaktion eingeschätzt. Lediglich einer Probandin (HC PB07, Z 172-179) war die Zeit zu kurz um sich einen konkrete Person vorzustellen.

Überaus positiv, war eigentlich wirklich mehr das, dass ich mit der Zeit nicht mehr das Gefühl hat ich schreib mit nem Roboter. Also es, es wird dann viel menschlicher. Sicher auch durch die Situation, das war sicher der größte Faktor. Aber es wurde dann mit der Zeit immer zugänglicher. (HC PB06, Z 173-182)

Zweifel: Mensch oder Maschine?

In der Versuchsgruppe (HC) wurde mehrheitlich an der wahren Identität der Dialogpartnerin gezweifelt, insofern als, dass die Probanden durch bestimmte Indizien skeptisch wurden bzw. zwischen für und wider Argumenten (siehe Tabelle 08) für Anna als Mensch und Anna als Maschine schwanken.

Zweifel	Indizien für Chatbot	Indizien für Mensch
Gruppe Human Chatbot CHATBOT ANNA	Nicht auf alle Antworten eingegangen könnte technisch schon möglich sein Aufgabe 1 und 2 waren nicht so komplex, könnte einprogrammiert werden	Einsatz von Emojis Antworten hatten nicht immer denselben Touch und haben somit nicht generiert geklungen Scherze und Humor starke Argumentation mit zu viel Ratio Bestimmte Verhaltensweisen wie: „ich muss nachschauen“ kein Chatbot bekannt, der so weit entwickelt ist
Gruppe Human ANNA	Fehlender Vergleich Geskriptete oder vorgefertigte Antworten Aufgabenstellung keine komplexen Szenarios lange Antworten in kurzer Zeit Reaktionszeit 7 flottes Antwortverhalten	Empathische Interaktion was zwischen den Zeilen steht auf jeden Satz eingegangen, schnell und direkt reagiert präzise Antworten, nicht 08/15 Standard individuelle Antworten Missverständnisse schnell gelöst

Tabelle 08: Kriterien die für bzw. gegen Dialogpartner als Mensch oder Chatbot sprechen

Einerseits weil sie in CHATBOT ANNA sehr zwischenmenschliche Züge erkannten bzw. die Interaktion mit ihr „überraschend“ zwischenmenschlich war. Das wurde auf mehrere Aspekte zurückgeführt, wie der Einsatz von Emojis, individuelles Antwortverhalten oder starke Argumentation. Obwohl die Probanden den Chatbot schwer von einem Menschen unterscheiden konnten, wurde CHATBOT ANNA andererseits auch nicht „enttarnt“, da mehrheitlich Indizien für ein künstliches Gegenüber gesehen wurden. So etwa, dass der Chatbot nicht auf alle Antworten eingegangen ist bzw. die Vermutung und der Glaube an eine fortschrittliche technologische Entwicklung, sodass die menschenähnliche Interaktion als plausibel gewertet wurde.

Ja. Mh. Ich glaube, dass mittlerweile schon möglich sein könnte, dass das ein Chatbot schafft. Aber theoretisch könnte es auch ein Mensch sein. (HC PB07, Z 252-253)

Aber genau der Punkt, wo ich den Scherz gemacht habe, da bin ich dann skeptisch geworden. (HC PB09, Z 373-374)

Einerseits eben diese Dinge wie, ich muss jetzt noch nachschauen oder solche Sätze und auch die Argumentation in der dritten Aufgabe wären für mich eigentlich auch ein Indiz, dass das, das ist für mich zu ähm, mit zu viel Ratio und zu sehr überlegt, mitunter, dass ich da sag, das ist ein, also es muss jetzt ein Bot sein. (HC PB10, Z 70-73)

Und sie reagiert eben auch durch die Emojis oder doch wirklich speziell auf gewisse Antworten, was glaube ich, bin mir jetzt nicht sicher. Ich glaube, ich habe einmal zwei Sachen hintereinander geschrieben und sie ist dann nur auf eins davon eingegangen. [...] Ja, da hab ich dann kurz gemerkt, okay, es ist ein Chatbot. (HC PB09, Z 228-232)

CHATBOT ANNA wurde dabei nur von einem Probanden (HC PB05) klar als Mensch identifiziert, weil er keinen so weiterentwickelten Chatbot kannte. Dieser Proband war der einzige der aus seinem beruflichen Hintergrund grundlegendes Wissen über Chatbots und auch dem heutigen state-of-the-art mitbrachte.

Und dann kam es mir doch so vor, als hätte ich da mit einem Menschen geschrieben, weil ich einfach selbst keinen Chatbot kenne, der so weit entwickelt wäre wie jetzt der, mit dem ich geschrieben hätte. (HC PB05, Z 15-17)

Eine Probandin (HC PB06) hat CHATBOT ANNA wiederum als etwas zwischen Mensch und Maschine (HC PB06, Z 230) eingeordnet. Eine andere Probanden (HC PB02) eben so weit entwickelt, dass es im Hinblick auf die Möglichkeiten von Robotern “bisschen beängstigend” sein könnte, ohne dass sie das direkt auf die Interaktion mit CHATBOT ANNA bezieht.

Ich meine es ist auch die Sache, es ist halt schwierig, was können Roboter heutzutage schon, das ist auch ein bisschen natürlich be- beängstigend, aber können sie das, können sie das nicht. Und deswegen, weil man es nicht so kennt und weiß, hab ich auch das Gefühl, okay das sitzt vielleicht doch ein Mensch dahinter. (HC PB02, Z 220-222)

Diese Aussage ist interessant im Hinblick auf die *Uncanny Valley Hypothese* (Mori et al., 2012) bzw. das *Uncanny Valley of Mind* (Stein & Ohler, 2017) weil unter allen Aussagen und Probanden nur an dieser Stelle indirekt ein beängstigendes oder unheimliches Empfinden geschildert wird. Obwohl CHATBOT ANNA zu einem hohen Grad menschlich interagiert hat und auch als sehr menschenähnlich wahrgenommen wurde, hat sich das allgemein ausschließlich positiv auf die Wahrnehmung seitens der Probanden ausgewirkt. Damit war trotz der fehlenden Verkörperung ein Grundmoment des *Uncanny Valley of Mind*, nämlich hohe Menschenähnlichkeit, die dennoch Indizien zum Zweifeln lässt durchaus gegeben. Auf Basis dieser Ergebnisse, kann im Rahmen von textbasierten Chatbots ohne sonstige verkörpernde Elemente (Profilbild, 3D Visualisierung, etc.) nicht davon ausgegangen werden, dass sich Effekte laut dem *Uncanny Valley of Mind* einstellen.

In der Kontrollgruppe (HU) herrschte hingegen einstimmig Überzeugung darüber, dass es sich bei der Gesprächspartnerin auch tatsächlich um einen Menschen handelt. Begründet haben sich das die Probanden vor allem mit der menschlichen Art der Antworten (empathisch, Botschaften die zwischen den Zeilen lesbar sind), sowie der Reaktionszeit, der offenen Gesprächssituation, und den präzisen und nicht standardisiert wirkenden Antworten auf Nutzerfragen.

Ich würde sagen ein Mensch. [...] Aufgrund ihrer Antworten. Oder halt dem, was zwischen den Zeilen steht. (HU PB03, Z 177-179)

Als Mensch. [...] [weil bei Chatbot, hat sie Erfahrung gemacht] dass du es, dass bei gewissen Fragen oder gewissen Dingen kommen halt immer wieder ähnliche Antworten, wo du das Gefühl hast, so wie wenn dir dein Gegenüber nicht wirklich zuhört. Wo du dann das sagst nochmal anders oder sagst nochmal irgendwas und da kommt wieder das gleiche zurück. Und das war eigentlich bei keinem, sondern es ist immer irgendwie zu einem, also recht zügig zu einer Lösung gekommen. Also deswegen. (HU PB08, Z 160/168-172)

Aber auch in dieser Gruppe kamen den Probanden zum Teil Zweifel auf ob es sich tatsächlich um einen Menschen handelt. Dabei wurden die Reaktionszeit und damit verbunden die geskriptete Wirkung der Antworten, aber auch die fehlende Erfahrung mit Chatbot-Kommunikation, somit auch das Fehlen von Vergleichswerten, angeführt

Ja, letzten Endes heißt das vielleicht auch, dass ich falsch liege. Aber ich, ich weiß ja nicht, ich würde das jetzt, weiß ja nicht, deswegen müsste ich vielleicht ein bisschen länger drüber nachdenken, aber wenn ich das jetzt so vom Stand weg beantworten müßte. Muss ich ja, ich habe noch nie mit einem Chatbot geschrieben. Also ich habe da keinen, keinen Vergleich. Deswegen kann ich das nicht gut sagen, aber jetzt wenn ich mir unter dem Gesichtspunkt betrachtet, könnte ich mir auch vorstellen, dass das ein Chatbot war, weil es ja nicht jetzt unbedingt komplexe Dinge waren. Aber irgendwie hätte ich doch auch einen Menschen dahinter vermutet aufgrund der Reaktionen und der Reaktionszeit. (HU PB03, Z 181-187)

Ähm – ich hab's mir n'paar Mal gedacht. [könnt ein Bot sein] Weil – ähm – lange Antworten kamen in relativ kurzer Zeit und die auch sehr – wenn man so sagen kann – geskriptet gewirkt haben. Also schon – ähm – wenn jetzt ich, eben wie ich vorher gesagt hab, wenn ich das schreib, kommt das sozusagen. Aber alles in allem, bis auf diese Kleinigkeiten, war's doch sehr menschlich. (HU PB11, Z 161-163)

Während in der Kontrollgruppe (HU), diese Zweifel nicht wirklich überwogen haben, wurden in der Versuchsgruppe viele Argumente genannt, warum stark von einem menschlichen Dialogpartner ausgegangen wurde.

Zweifel: Evaluierungsfaktoren

Interessant ist, dass zur Evaluierung/Identifikation des Gesprächspartners offenbar gruppenabhängig und einheitlich unterschiedliche Kriterien herangezogen

wurden. Während in der Gruppe HC, CHATBOT ANNA unter technischen Gesichtspunkten bewertet wurde, wurde in der Gruppe HU, vor allem die Reaktionszeit als wesentliches Kriterium um ANNA als Mensch oder Maschine einzustufen herangezogen. In beiden Gruppen war allerdings auch die Art der Antwort ein wesentlicher Evaluierungsfaktor, mit unterschiedlichem Fokus – Empathie (HU), Humor, Zwischenmenschliches (HC).

Aber irgendwie hätte ich doch auch einen Menschen dahinter vermutet aufgrund der Reaktionen und der Reaktionszeit. (HU PB03, Z 186-187)

Ähm – ich hab's mir n'paar Mal gedacht. [könnt ein Bot sein] Weil – ähm – lange Antworten kamen in relativ kurzer Zeit und die auch sehr – wenn man so sagen kann – geskriptet gewirkt haben. (HU PB11, Z 159-162)

Relevant ist auch die Antwortzeit, also das man sieht ob die Anna zurückschreibt. Ich glaube das macht auch sehr viel aus. (HU PB01, Z 200-201)

Dabei wurden die Faktoren zur Einordnung herangezogen, auch wenn dies unter den Probanden mit einer unterschiedlichen Auslegung geschah – so z. B. Reaktionszeit > Indiz für Mensch; Reaktionszeit > Indiz für Chatbot.

Ja. Mh. Ich glaube, dass mittlerweile schon möglich sein könnte, dass das ein Chatbot schafft. Aber theoretisch könnte es auch ein Mensch sein. (HC PB07, Z 252-253)

Aufgabe zwei, ja hätte genauso gut ein Chatbot sein können. Aufgabe eins, wie gesagt aufgrund so, so, so, wie ich meine, das kann man, das könnte man natürlich genauso gut einprogrammieren, aber aufgrund so Sätzen wie, das muss ich noch nachschauen. Und Ding, das macht es, dadurch wirkt es dann auch menschlicher. (HC PB10, Z 177-182)

8.4.4 Auswirkungen (FF3)

Im Hinblick auf mögliche Auswirkungen im Rahmen des Transparenten oder Intransparenten Einsatz von Chatbots, wurde nach dem Debriefing im zweiten Teil der Interviews auf Aspekte der Transparenz eingegangen. Zentrale Fragen waren dabei: Ist es wichtig das Chatbots als solche deklariert werden? Welchen Unterschied macht das ob man mit einem Menschen oder einer Maschine kommuniziert?

Hier haben sich keine expliziten Unterschiede zwischen den beiden Gruppen ergeben, welche sich auf die zuvor geführten Konversationen beziehen ließen, sondern es lassen sich viel eher individuelle Unterschiede unter den Probanden festgemachen. Wie schon beschrieben gab es in beiden Gruppen Momente des Zweifels über die Identität des Gesprächspartners ANNA/CHATBOT ANNA, wodurch sich die Frage der Transparenz bzw. Intransparenz für alle Probanden als berechtigt erwiesen hat.

Deklarierung Chatbot

Den Wunsch danach, dass ein Chatbot klar als solcher deklariert wird, halten nicht alle Probanden für notwendig. Für 3 Probanden der Versuchsgruppe (HC) ist die Deklarierung unabdingbar. Sie wollen wissen wer ihr Gesprächspartner ist und begründen es als natürliches bzw. evolutionär verankertes Bedürfnis die Identität des Gegenübers zu kennen. Gerade im Bereich des intransparenten Einsatzes erwähnt ein Proband (HC PB10) auch die Möglichkeit des Missbrauchs. Eine andere Probandin sieht es im Kundenservice als notwendig, weil man sich bei wiederholten Konversationen auf einen menschlichen Gesprächspartner direkt beziehen kann.

Aber ich, ich bin schon froh es zu wissen. Das muss ich schon sagen. Also ich will schon vorher wissen, dass das irgendwie schon, ja. (HC PB02, Z 231-232)

Naja, ich finde, es gehört sich schon, dass deklariert wird, ob es ein Bot ist oder ein Mensch. [...] Ich weiß nicht, weil es einfach, weil es wahrscheinlich ein evolutionär tief in uns drin liegendes Bedürfnis ist, dass man weiß, mit wem man es zu tun hat. [...] In dem Fall eher Mensch oder Maschine. (HC PB10, Z 231-234/241)

Das ist eine gute Frage. Aber du willst ja wissen, mit wem du gerade redest. Wenn der sich als irgendwer ausgibt. Ich weiß nicht, Ich darf mich auch nicht als irgendwer anderer ausgeben. [...] Na, prinzipiell will ich wissen, wer mein Gesprächspartner ist, weil wenn ich irgendwo anrufe im Kundendienst, will ich auch wissen, wer das ist. (HC PB09, Z 380-381/386-387)

Bei einigen Probanden, die mit CHATBOT ANNA geschrieben haben, ist es Situations- und Anwendungsabhängig ob sie eine Deklarierung für nötig halten – zum Teil steht hier die Problemlösung im Vordergrund, egal ob das Problem von einem Chatbot oder einem Menschen gelöst wird, Hauptsache gelöst. Im Falle von Problemen wird jedoch eine persönliche Bezugsperson gewünscht.

Nein. [...] Weil mir in diesem Bereich die Problemlösung wichtiger ist. Und mir ist dann egal ob ein Mensch oder eine Maschine ein Problem löst, solange ein Problem gelöst wird. Umso schneller, umso besser, umso komfortabler ist es für mich. Und somit, wenn ich sage, Ich habe keine Wartezeit mehr und kann sofort mein Problem lösen, ist mir egal, wer das jetzt gelöst hat, hauptsache es ist gelöst worden. Für mich ist da die Zeit einfach der entscheidende Faktor. (HC PB05, Z 214-220)

Nein, weil ich mir gedacht habe, das. Auch wenn es ein Mensch ist, ist es okay. Oder auch wenn es der Bot ist, wie gesagt, das war jetzt nicht für die Aufgabe und für diese Unterhaltungen war es nicht relevant, finde ich, also für mich. (HC PB02, 225-227)

Also ich denk, wenn's jetzt sowas wär wie bei den T-Shirt's, was eh für die Firma ist, dann wär's wahrscheinlich egal, hauptsach ich komm zu den Informationen, die ich brauch. Wenn's privat irgendwas wär, würd ich wahrscheinlich ab irgendeinem Punkt fragen. Was aber in dem Fall, wenn's ein Roboter wär, nicht viel bringt weil er mir wahrscheinlich nicht sagt, dass er ein Roboter ist, je nachdem was er will. (HC PB06, Z 301-204)

Auf die Frage wie sich der Chatbot dem Nutzer zu erkennen geben soll, herrscht in Gruppe HC durchwegs Einigkeit darüber, dass eine einfache Vorstellung als Chatbot ausreicht, eventuell für ältere Zielgruppen oder solange Chatbots noch nicht so bekannt sind, mit einer weiterführenden Erklärung. Ein Proband schlägt vor den Begriff Chatbot gleich in den Namen zu integrieren, ein anderer meint, dass ein zusätzlicher Hinweis sinnvoll wäre, indem der Nutzer darüber aufgeklärt, dass es in der Kommunikation zu Missverständnissen kommen kann.

In der Gruppe HU sehen es, bis auf einen Probanden, alle Probanden für wichtig an, dass unmissverständlich deklariert wird, ob man es mit einem Chatbot oder einem Menschen zu tun hat. Der Nutzer soll aktiv entscheiden können ob er einen Chatbot nutzt oder nicht. Eine Erklärung ist laut den Probanden (HU) zwar nicht zwingend nötig, aber eine allgemein verständliche Bezeichnung aus der hervorgeht, dass die Antworten automatisiert sind bzw. eine Maschine dahinter steckt wird für wichtig erachtet. Zwei Probanden weisen auch auf das Risiko für Anbieter hin, welche das nicht deklarieren.

[...] was mir von vornherein auch dazu einfallen würde, auch jetzt im Gespräch natürlich, dass man das unbedingt als Chatbot titulieren sollte im Vorhinein und nicht irgendwie anders verkaufen. Und ich glaube das wird auch niemand tun, weil das, sagen wir mal, glaube ich dann, wenn er nicht spitze drauf ist, ziemlich die Reputation in den Dreck zieht dann letztendlich. Wenn das eine Firma ist, aber gut. Natürlich kann man das im privaten Kontext so nutzen. Aber ich würde jetzt sagen, es wäre wichtig, dass ich weiß, das ist eine Maschine und das ist ein Mensch. (HU PB03, Z 206-211)

Na, du brauchst das ja nur quasi namentlich,[...] also im Moment weiß das ja eh jeder. Weil ich meine, auf jeder pimperl Website poppt irgendwie auf. Und da ist also, ich weiß gar nicht, sie sind nicht alle oder sind viele nicht deklariert. (HU PB08, Z 287-290)

Also wenn ich jetzt proaktiv diesen Service einsetze, und, also wenn ich es proaktiv machen würde, müsste es auf jeden Fall wissen, wenn es einfach nur so aufpoppt, ohne dass ich es selber veranlasst habe oder getriggert habe, ja, ähm, würde ich es auch wissen wollen, besser gesagt. (PB01, Z 274-276)

Also ich würde wollen, dass das wirklich noch, ganz salopp gesagt, der dümmste Mensch versteht. [...] Deswegen sowas wie: Hallo ich bin der Chatbot meinetwegen so und so, fertig. Immer so von vornherein bevor irgendwas kommt. (HU PB03, Z 233-236)

Konsequenz aus Transparenz/Intransparenz

Einige Probanden kamen im Rahmen des Experiments in die Situation sich zu Fragen – schreibe ich mit einem Menschen, oder einer Maschine? Den Stellenwert von Transparenz über die Identität des Gesprächspartners haben demnach alle 12 Probanden im gleichen Rahmen dieses experimentellen Settings selbst erlebt. Dies war ein wichtiger Impuls, um im Rahmen der Interviews das Thema Transparenz und die Konsequenzen fehlender Transparenz zu beleuchten. Durch das

Debriefing konnten unterschiedliche Reaktionen auf Intransparenz unmittelbar festgestellt werden. So zeigten sich die meisten Probanden in der Human Chatbot Gruppe in ihren Annahmen bestätigt, mit einem Menschen zu schreiben. Dennoch gab es 3 Probanden, die überrascht, etwas enttäuscht und sich ein bisschen „vor den Kopf gestoßen“ gefühlt haben. In der Human Gruppe waren die Probanden etwas irritiert oder erleichtert, dass sie nicht mit einem Chatbot geschrieben haben.

Ähm – ist schon sehr schräg. Also ich hab mir jetzt dann auch ganz kurz gedacht, dass du jetzt sagst das ist ein Chatbot, weil dann kommt mir das ein bisschen komisch vor. Ähm – dass man vielleicht doch mehr von sich gibt, als man gegeben hätte, wenn man gewusst hätte dass n'Chatbot ist. [...] Also man kommt sich dann sich a bissl blöd vor, wenn ich jetzt sag ich hab jetzt da n'paar blöde Sprüche oder Witze reingeschrieben und das kommt eigentlich nicht an, sozusagen, sondern ist halt wirklich nur bei nem Computer gelandet. [...] [Wäre das Negativ] Ja. [ruft Unsicherheit hervor?] Eigentlich schon, ja, weil wenn ich dann doch nicht weiß ob's n'Bot ist oder n'Mensch dann kommuniziert man sicher anders. Also auch mit dieser Unsicherheit. (HU PB11, Z 251-262/264-269)

Vor allem in der Gruppe HU, die mit ANNA dem Menschen geschrieben hat, wurde das Thema Intransparenz intensiv aufgegriffen. Fast alle Probanden dieser Gruppe (HU) haben Intransparenz als negativ gewertet – das heißt wenn quasi nicht klar gestellt wird ob man mit einem Menschen oder einer Maschine schreibt.

Ja. Also ich wäre sehr verärgert, wenn ich, eben wenn jemand sagt Ich schreibe mit einem Mensch und dann wäre es ein Chatbot. [...] Würde mich sehr stören ja [...] (HU PB03, 224-227)

Ähm, sagen wir mal so, ich würde, wenn eine Firma es machen würde, wenn es eine Dienstleistung ist, die ich beanspruche finden würde ich es als Respektlosigkeit ansehen mir gegenüber als Konsument. Äh auch in der Tatsache, dass ich da hinters Licht geführt werde, wenn mir gesagt wird, wenn mir nicht gesagt wird, dass die, dass das Kommunikation, das Kommunikationskanal ein Chatbot ist und kein Mensch, ja. Also da wäre ich sauer, ja. Das wäre nicht, dann würde diese Firma nicht auf einer Augenhöhe mit mir kommunizieren. Wenn dann müsste es deklarieren, dass das wirklich ein Chatbot wäre. (HU PB01, 249-254)

Die Konsequenzen, die die Probanden aus so einer Situation, in der sie nicht wissen ob Chatbot oder Mensch ihr Gegenüber ist, wären unterschiedlich. Einige Probanden reagieren darauf emotional, sie wären verärgert und wütend, es würde als Respektlosigkeit gesehen werden und die Kommunikation würde unterbunden werden. Außerdem wird es als negativ gesehen – da die Kommunikation mit einer Maschine als reiner Informationsaustausch verstanden wird, sodass persönliche Informationen und zwischenmenschliche bzw. soziale Strategien (Witze, Höflichkeit, etc.), bei einem künstlichen Gesprächspartner nichts „auslösen“ bzw. verstanden würden. In manchen Bereichen (z. B. Kundenservice) sieht es eine Probandin (HU PB12) nicht so kritisch, solange ihr Anliegen gelöst wird. Einer Probandin (HU PB04) wäre es wiederum egal, weil sie nicht glaubt, dass die Technik bereits so weit fortgeschritten ist.

Ich glaube, ich fände es schon seltsam. Also es ist schon komisch, weil du irgendwie so, da fühlt sich dann so, mh, da red ich jetzt gar nicht mit wem echten. [...] Eher negativ. [...] Wobei es eigentlich wurscht wäre, wenn man drüber nachdenkt, aber es ist so ein bisschen so, weil du halt eben glaubst du, du kannst da wirklich mit wem reden und nicht einfach nur Informationen austauschen. (HU PB08, Z 229-236)

Das wär mir egal. Nur ich glaube einfach nicht, dass die Technik so ausgefeilt ist wie die Anna jetzt eben, dass das so präzise und so auf deine Fragen, das glaube ich einfach nicht. [...] Das wäre auf jeden Fall cool. Da wäre es mir gleich. (HU PB04, 196-199)

Die Unterscheidung Mensch und Maschine ist ebenso relevant, weil der Nutzer sich dadurch in seiner Kommunikation fokussierter verhalten kann, „kein unnötiges rumschreiben“, „keine Höflichkeitsfloskeln“ (HU PB12, HU PB04). Eine Probandin (HU PB08) streicht hier hervor, dass sich der Einsatz von Chatbots auch durchaus positiv darstellen kann.

[Weil ich dann sozusagen anders glaube ich umgehe mit den mit der Situation einfach. Also ich werte das anders. [...] [den Unterschied] Ganz stark. (HU PB03, Z 213-214)

[wenn klar ist das Maschine] dann brauch ich auch nicht viel Rundherum, sondern da geht's wirklich um das was ich wissen will. soll halt dann die Antwort sein, ohne viel Ausschmückung – wenn man das so sagen kann. [...] [sowas wie] Ja, eben vielleicht ‚Hallo, wie geht's dir‘ oder ‚Wie war dein Tag‘ sondern wirklich nur, von dem her vielleicht wirklich ‚Hallo, hier ist blablabla Chatbot‘ und dann kann man loslegen, also ohne wirklich viel Individuelles oder eben Ausschmückungen. (HU PB11, Z 231-239)

Ja. Und ich glaube, dass die Leute, dass das auch immer, dass das die Leute immer mehr checken, dass das eigentlich ein zusätzlicher Service ist, der, also dass das jetzt nicht irgendwie so ein, da tut jetzt jemand, und nur, weil die sich keine Mitarbeiter leisten wollen, ein Callcenter, sondern dass das ja auch eigentlich ganz praktisch sein kann als Kunde. (HU PB08, Z 300-303)

Auch die Probanden, die mit CHATBOT ANNA gechattet hatten, strichen die Relevanz von Transparenz hervor – wenngleich auch nicht mit derselben Vehemenz wie in der Kontrollgruppe (HU). Dabei reichen die Reaktionen auf eine intransparente Gesprächssituation mit einem Bot von verärgert bis zu gleichgültig. Die Folge wäre zukünftig ein kritischerer Umgang und das Nachfragen nach der wahren Identität.

Ja, da wäre ich wahrscheinlich verärgert, wenn ich das andere gedacht hätte. [...] Eher kritischer dann glaube ich dem gegenüber, wenn mir das passieren würde. Also ich bin schon ein Mensch, wo ich sage, Transparenz ist wichtig. (HC PB02, Z 227/283-284)

Also ich hätte wahrscheinlich auch anders kommuniziert, wenn ich es nicht gewusst hätte. [...], vom Textlichen und nicht vom Inhaltlichen. Wahrscheinlich ja. Keine Ahnung, ist schwierig jetzt zu beurteilen. Kann schon sein, dass ich wahrscheinlich auch anders reagiert hätte. (HC PB09, 273-276)

Mensch vs. Maschine

Was sich bereits aus den vorangegangenen Abschnitten herauslesen bzw. erkennen lässt, ist, dass die Unterscheidung, respektive, die Tatsache, dass mit einem Menschen oder einer Maschine kommuniziert wird, wesentliche Auswirkungen auf die Bewertung, aber auch auf die Interaktion nach sich zieht. Warum? Weil wir mit Vorannahmen, Erwartungshaltungen und Stereotypen in die Konversation starten, noch bevor mit dem Kommunikationspartner interagiert und sich ein individuelles Bild gemacht wurde. Nun ist das nicht weiter überraschend, zeigt aber die Relevanz der Untersuchung ebendieser Einstellungen und Haltungen gegenüber Menschen und Maschinen (hier in Form von Chatbots) auf.

Nein, aber ich bin ja der Mensch und das ist der Bot. [Mit einem Mensch?] Vielleicht hätte ich mich dann mehr partnerschaftlich verhalten, ja. [...] Na, in der dritten vor allem. Weil da musst du ja, musst du ja wirklich interagieren und Probleme lösen gemeinsam. [...] Wenn ich gewusst hätte, dass in der zweiten, auf der gegenüberliegenden Seite ein Mensch sitzen würde, mh, wäre es wahrscheinlich von, von, von, von der Konversation genauso oberflächlich gewesen aber von der Emotion weniger oberflächlich. (HC PB10, 140-142/146-147/156-158)

Gespräche mit Menschen werden von den Probanden der Versuchsgruppe (HC) allgemein als emotionaler, sozialer, flexibler und vor allem partnerschaftlicher beschrieben. Sie werden als offener Austausch, in dem wechselseitig aufeinander eingegangen wird, beschrieben. Somit fällt es mit einem Menschen leichter komplexere Probleme (wie zum Beispiel A3) zu lösen und persönliche Themen (A2) zu besprechen.

Genau. wenn es nur um die Informationen geht und ums Persönliche, glaube ich, würde ich es eher komisch finden, mit nem Chatbot mich da auszutauschen, wie wenn ich im echten rede. (HC PB07, Z 307-308)

[Geärgert über Fehler?] Nein, ich glaube, ich hätte es dem Mensch nicht eher nachgesehen, aber bei einem Menschen hätte ich glaube ich die größere Chance, ein Missverständnis schneller aufzuklären als bei nem Chatbot, denn ein Chatbot, denke ich mir, antwortet sehr präzise. Es wird nicht verstanden. Und dann ist es schwierig, wenn du eh schon sagt, du hast so präzise wie möglich versucht es mitzuteilen und der Chatbot hat's nicht verstanden, das nochmal anders zu machen, dass es so passt, dass es das System versteht, ist schwieriger, als einen Menschen den es, wo du es dann richtig stellen kannst. (HC PB05, Z 227/234-241)

Hingegen bieten Konversationen mit einem Chatbot laut den Probanden, die mit CHATBOT ANNA kommuniziert haben, auch Vorteile gegenüber denen mit einem Menschen. Sie seien fokussierter, da nebensächliche Informationen und Floskeln unnötig sind, sprich somit zielorientiert solange der Bot „funktioniert“. Funktioniert der Bot nicht, bringt es auch nichts ihn zu beschimpfen.

Naja, zum Beispiel, dass, wenn, wenn eine, eine unflexible Kommunikationssituation sich ergibt, dass ich vielleicht mit einer Maschine nachsichtiger bin als mit einem Menschen. Weil dann der Mensch kann sich flexibel auf mich als Kunden einstellen, während das die Maschine möglicherweise nicht kann, weil sie einfach nicht so programmieren ist. [...] Das macht ja auch keinen Sinn eine Maschine anzuschreien oder irgendwie zu beschimpfen. (HC PB10, Z 244-250)

Ein weiterer Aspekt, der angesprochen wurde, ist dass der Chatbot keine Hintergedanken hat. Das heißt er urteilt nicht wodurch wiederum weniger sozialer Druck auf dem Nutzer lastet. Die Folge kann eine einfachere und effizientere Kommunikation sein.

Es war sicher angenehmer, weil ich, ich hatte dadurch nicht das Gefühl dass – ich hab immer das Gefühl alle machen sich Hintergedanken und ich muss immer auf die reagieren, oder die auf eine gewisse Art steuern können damit sie nicht negativ werden und bei einem Roboter gibt's das nicht. Er sieht was du schreibst und das ist es. Das hat's sicher einfacher gemacht, für mich jetzt. (HC PB06, Z 179-182)

Ich glaube ich wäre einfach vorsichtiger bei dem, was ich schreibe. Weil zum Beispiel zum Chatbot, der dann wahrscheinlich auch nie so ähm so versucht ein Chatbot kommt mir immer so ganz ehrlich vor, weil er antwortet dir alles, was er hat und hat halt seine vorprogrammierten Sachen, der kann dann auch nix dafür, von dem Ganzen. Während man bei einer Person wahrscheinlich dann anders reagiert, weil die können dann auch oft patzig reagieren und sagen: Ja tut ihnen Leid, können wir halt nichts machen. Und bei denen muss man halt ein bisschen nachhaken und sagen, ja es geht halt nicht oder muss man auch mal ein bisschen grantiger werden oder irgendwas. Oder er reagiert dann auch anders oder eben umgekehrt, man kann auch sehr höflich da sehr viel anderes rausholen [...] (HC PB07, Z 312-319)

Vergleich man beide Gruppen fällt auf, dass in der Versuchsgruppe (HC) der unterschiedliche Zugang zu Mensch und Maschine stärker hervorgehoben wird und sich die Beispiele vor allem auf die gerade mit CHATBOT ANNA erlebte Situation beziehen. Auf der anderen Seite – in der Kontrollgruppe (HU) streichen nur ein paar Probanden den unterschiedlichen Zugang zu Mensch und Maschine als entscheidend hervor. So werden nicht nur die Antworten a

Na, wenn ein Mensch mir bestimmte Antworten schreibt, werde ich die anders wie eine Maschine. Inwiefern ist es einfach der Unterschied, dass ich weiß, das ist eine Maschine, die es automatisiert, da sind Logarithmen dahinter. Und das ist ein Mensch, der basiert aufgrund von Einstellungen, Erfahrungen oder was auch immer. Und das macht schon einen wesentlichen Unterschied, weil bei einer Maschine ist, glaube ich, meine Toleranz wesentlich geringer als wie jetzt bei einem Menschen. [...] Eine Maschine muss funktionieren. Ein Mensch ist ein Mensch. Der funktioniert nicht. (HU PB03, Z 216-222)

Die [Servicemitarbeiter] benehmen sich öfter auch mal wie Chatbots. [LACHT] Aber da hast du zumindest das Gefühl, du kannst einen Menschen anschreien, als so halt bei textbasierten ist das schwieriger [besseres Gefühl?] Ja, definitiv. [...] [würdest du auch Chatbot anschreien?] Wahrscheinlich ja. (HU PB08, Z 240-247)

Auch hier hat die Problemlösung zum Teil höhere Priorität, als das durchführende Organ. Wenn gleich auch befürchtet wird, dass im Falle von Problemen, der Lösungsweg mit Menschen einfacher erscheint, weil flexibler und empathischer reagiert werden kann bzw. nicht nur nach vorprogrammierten Schemata vorgegangen wird.

Könnt ich mir schon vorstellen. Ja das ist dann nicht so – ähm – nicht so einfach, unter Anführungszeichen, abläuft. [mit einem Roboter] Dass man doch vielleicht wieder n'paar extra Runden läuft. (HU PB11, 140-145)

[...] nein wenn ich ein Problem habe, und die Lösung habe, dann ist es für mich okay. Ist mir wurscht, ob ich die Information schriftlich bekomme oder Face-to-Face. Aber eben über WhatsApp oder so. Von Chatbots bekommst du sie gleich, und das mag ich. Sie muss gleich sein und sie muss korrekt sein. Das war die Frage. (HU PB04, 203-206)

[...] ich glaub das is eine der Hauptpunkte, dass man weiß – ähm – es wird dann glaub ich individuell verstanden und nicht einfach nur als Schema oder als Phrase sozusagen. (HU PB11, 291-292)

8.5. Conclusio

Die Ergebnisse, die in den letzten Kapiteln ausführlich präsentiert wurden, sollen in diesem Kapitel heruntergebrochen, abstrahiert und zur Beantwortung der Forschungsfragen herangezogen werden. Zu bedenken ist hierbei jedoch, dass die Aussagen nicht verallgemeinernd zu verstehen sind, da sich diese Untersuchung explorativ und qualitativ mit einem relativ kleinen Sample (n=12) an einen jungen Forschungszweig der textbasierten Chatbot-Kommunikation via Instant Messaging herangewagt hat. Weiters sollen die Ergebnisse auch in Bezug zur Theorie erörtert werden.

8.5.1 Beantwortung der Forschungsfragen

FF1: Welche Auswirkung hat der Transparenzfaktor auf die Wahrnehmung und Einschätzung von Mensch-Chatbot-Konversationen via Instant Messaging?

- Nutzer die davon ausgehen sie schreiben mit einem Chatbot, bewerten die Konversation nach anderen Gesichtspunkten, als Nutzer die davon ausgehen sie schreiben mit einem Menschen
- Dabei liegt der Fokus in Mensch-zu-Chatbot-Kommunikation auf Effizienz und Verständigung, während in textbasierten Mensch-zu-Mensch Kommunikation der Fokus auf der Beziehungsebene und dem Gesprächspartner liegt

- Alleine das Wissen über die Identität des Gesprächspartners Chatbot/Mensch veranlasst die Nutzer dazu, ihr Kommunikationsverhalten formal und inhaltlich anzupassen
- Die gleiche Reaktionszeit wird abhängig von der Identität des Kommunikationspartners unterschiedlich wahrgenommen. So zeigt sich, dass bei einem menschlichen Kommunikationspartner, die Reaktionszeit tendenziell deutlich schneller wahrgenommen wird, als bei einem virtuellen Kommunikationspartner (Chatbot), welche tendenziell als zu langsam wahrgenommen wird
- Ist die Gesprächssituation in Mensch-Chatbot-Kommunikation für den Nutzer nicht in ein konkretes und bekanntes Schema (Kundenservice Dialog) einordenbar, wird eine moderierende und leitende Rolle des Chatbot sehr positiv wahrgenommen

Daraus lassen sich folgende Annahmen ableiten:

Hypothese 1a: Wenn Nutzer davon ausgehen, sie schreiben mit einem Chatbot, wird die Konversation auf Basis von Effizienz und Verständigungsfaktoren evaluiert.

Hypothese 1b: Wenn Nutzer davon ausgehen, sie schreiben mit einem Menschen, wird die Konversation im Hinblick auf den Gesprächspartner und die Beziehungsebene evaluiert.

Hypothese 2: Vor allem in unsicheren Gesprächssituationen, in denen der Nutzer nicht weiß wie oder was er kommunizieren soll, fördert eine führende und moderierende Rolle des Chatbot die positive User Experience

FF2: Welche Auswirkung hat der Transparenzfaktor auf die Einschätzung und Wahrnehmung des Kommunikationspartners Chatbot?

- Der Charakter des Kommunikationspartners in textbasierter Kommunikation, wird umfangreicher und vielschichtiger wahrgenommen, wenn der Nutzer glaubt er kommuniziert mit einem Menschen, als wenn er glaubt mit einem Chatbot mit demselben Charakter zu chatten
- Wird von einem menschlichen Gesprächspartner ausgegangen, kommt der förmlichen Anrede (siezen/duzen) mehr Bedeutung zu, als wenn von einem Chatbot als Gesprächspartner ausgegangen wird

- Am Faktor Empathie wurde gezeigt, dass spezifische Bewertungsschemata aus der zwischenmenschlichen Kommunikation nicht 1:1 auf die Mensch-Chatbot-Kommunikation übertragbar sind
- Empathie wird dabei bereits sehr niederschwellig auf Chatbots angewandt und auf das zufriedenstellende „verstehen“ von Nutzereingaben und Bedeutungsstrukturen, seitens des Systems und die daraus resultierenden passenden Systemreaktionen bezogen. Empathie gegenüber menschlichen Kommunikationspartnern wird differenziert ausgelegt und bezieht sich vor allem auf ein Einfühlungsvermögen bzw. tieferes Verständnis der Bedürfnisse des Gesprächspartners, und das individuelle Eingehen durch empathisches Handeln.
- Zweifelt der Nutzer an der vorgegebenen Identität des Gesprächspartners im Rahmen von Instant Messaging, werden unterschiedliche Evaluierungskriterien herangezogen, je nachdem ob von einem Menschen oder Chatbot als Kommunikationspartner ausgegangen wird; so sind das die Reaktionszeit (bei Vermutung Menschen) und die technologische Aspekte (bei Vermutung Chatbot)

Daraus lassen sich folgende Annahmen ableiten:

Hypothese 4: Wenn der Nutzer von einem Chatbot als Gesprächspartner ausgeht, wird der Persönlichkeitsfaktor Empathie anders ausgelegt (verstehen von Nutzereingaben) und zur Bewertung herangezogen, als gegenüber einem menschlichen Gesprächspartner, bei dem Empathie (Einfühlungsvermögen)

Hypothese 5: Wenn der Nutzer von einem menschlichen Gesprächspartner ausgeht, hat eine förmliche/rollengerechte Anrede (im Sinne von Duzen/Siezen) einen höheren Stellenwert als in der Mensch-Chatbot Kommunikation.

FF3: Welche Auswirkungen könnte dies für zukünftige Konversationen zwischen Mensch und Chatbot haben?

- Die Einstellung (Stereotype/Vorurteile) gegenüber Menschen und Maschine (in dem Fall Chatbot) prägen das Interaktionsverhalten der Nutzer (sachlich, effizient und lösungsorientiert beim Chatbot), (flexibel, emotional und sozial beim Menschen)
- Deklarierung und Transparenz wird von den Nutzern eingefordert, weil sie ihr kommunikatives Handeln dann gezielt auf die Identität ausrichten

- Die Deklaration als einfache Vorstellung „Hallo ich bin Chatbot Anna“ reicht aus und bedarf nicht zwingend näherer Erklärungen
- Die Reaktionszeit wird als ein wesentliches Bewertungskriterium herangezogen (Erwartung Chatbot reagiert schnell), (Erwartung Mensch reagiert langsam). Weicht die Reaktionszeit von den Erwartungen ab, sorgt das für Irritation.

8.5.2 Theoretische Verortung

Grundlegend für diese Forschungsarbeit waren sowohl die Media Equation Theorie bzw. das CASA Paradigma als auch das Prinzip des Anthropomorphismus. Da der Chatbot indem vorliegenden Experiment als möglichst menschlich wahrgenommen werden sollte, wurde bereits vorweg davon ausgegangen, dass der Kommunikationspartner auch ohne visuelle Hinweise in beiden Gruppen personifiziert und entsprechend dem CASA Paradigma als sozialer Akteur wahrgenommen wird. Dies bestätigten die Ergebnisse. Wenn gleich der Kommunikationspartner abhängig von der kolportierten Identität nach differenzierten Gesichtspunkten bzw. Evaluierungsfaktoren eingeschätzt wurde und der Transparenzfaktor gleichzeitig unterschiedliche Verhaltensmuster seitens der Probanden evoziert hat. Entgegen der Media Equation und dem CASA Paradigma können Computer (hier als Chatbots) demnach nicht mit Menschen gleichgesetzt werden. Während die differenzierten Verhaltensmuster scheinbar bewusst ausgeführt werden, erfolgen die Unterscheide in der Evaluierung des Kommunikationspartners offen bar *mindless* und stützen somit den CASA Ansatz. Interessant wären hier auch direkte Vergleiche der getexteten Inhalte (z. B. um zu überprüfen, ob die Probanden, die angegeben haben mit Chatbots nicht konform sozialer Normen kommunizieren zu müssen, dies auch tatsächlich nicht getan haben), welche im Rahmen dieser Arbeit keine Berücksichtigung fanden.

Das die stereotype Zuordnung des Gesprächspartners im Sinne einer in-group/out-group (Mensch/Maschine) einen wesentlichen Einfluss auf das Interaktionsverhalten hat, konnte gezeigt werden. Wobei eine Deindividuation und die damit verbundene Überattribution im Sinne des SIDE Modell (Reicher et al., 1995) nur bedingt nachweisbar war, z. B. in abschätzig konnotierten Äußerungen gegenüber Maschinen und daraus ableitbaren unkooperativen Verhaltensweisen einzelner Probanden. Im Gegensatz dazu, wäre es jedoch interessant den *Hyperpersonal Perspective Ansatz* von (J. Walther, 1992) im Rahmen einer vergleichenden quantitativen Untersuchung auch anhand von Chatbot Kommunikation zu überprüfen. Im Rahmen dieser Forschungsanlage, konnten für beide

Thesen keine klaren Überattributionen ausgemacht werden, wobei dies mitunter an der nicht standardisierten Erhebung relevanter Variablen liegt. Aus den latenten Bedeutungs-mustern der qualitativen Erhebung ließ sich dies nicht näher herauslesen.

Weitaus klarer kann auf Basis der vorliegenden Ergebnisse behauptet werden, dass keine Anzeichen des *Uncanny Valley of Mind* (Mori et al., 2012; Stein & Ohler, 2017) bei textbasierten Chatbots ohne visuelle Verkörperung zu finden waren. Bis auf eine bereits erwähnte Äußerung wurden die täuschend menschliche Anmutung des Kommunikationspartners durchwegs als positiv wahrgenommen, trotz Indizien, welche darauf hindeuteten, dass es sich eventuell nicht um einen Menschen/Chatbot handelt und dem belegten Zweifel der Probanden.

8.5.3 Methodischer Forschungsaspekt

Als einen weiteren Aspekt dieser Arbeit, in den ein nicht unerheblicher Konzeptions- und Umsetzungsaufwand geflossen ist, ist das in Kapitel 7.3 ausführlich beschrieben und als Wizard-of-Oz Experiment erfolgreich durchgeführte Forschungsdesign. Dieses soll aufbauenden Arbeiten als Inspiration und Grundlage dienen und auch dabei helfen zukünftige Fehler vermeiden. Wären mehr Ressourcen zur Verfügung gestanden, wäre es durchaus interessant gewesen über die inhaltliche Analyse der Interviews und die statistische Erhebung der WhatsApp-Logdaten hinausgehend, auch die geschriebenen Inhalte der Probanden zu analysieren.

8.6. Ausblick

Im Rahmen dieser Forschungsarbeit wurde die Auswirkung des Transparenzfaktors auf die Evaluierung von Mensch-Chatbot und Mensch-Mensch-Konversationen via Instant Messaging untersucht. Die vorliegende Erhebung hat gezeigt, dass die Frage nach Bot or Not? für Nutzer, wie Anbieter relevant ist. Vor allem die Perspektive der Nutzer wurde in dieser Forschungsarbeit qualitativ beleuchtet. Es stellte sich heraus, dass der Transparenzfaktor – sprich das Wissen über die Identität des Kommunikationspartners – in Instant Messaging Dialogen zwischen Menschen und Chatbot, einen entscheidenden Einfluss auf die Evaluierung des Kommunikationspartners, sowie der Konversation selbst, hat. Bei der Evaluierung konnten vor allem zwei unterschiedliche Schwerpunkte festgemacht werden: Mensch-zu-Mensch-Konversationen werden vor allem auf Charakter- und Beziehungsebene bewertet; während Mensch-zu-Chatbot-Konversationen aus einer Effizienz- und Verständigungsperspektive (Aufgaben- & Kommunikations-ebene)

bewertet werden. Aber auch unterschiedliche Verhaltensmuster werden allein durch die Deklaration als Mensch oder Chatbot seitens des Nutzers evoziert. Aus der vorangegangenen Zusammenfassung der gewonnen Erkenntnisse, lassen sich demnach auch für den zielgerichteten Einsatz von Chatbots praxisrelevante Implikationen ableiten. Zudem wäre es sinnvoll, wenn die hier mit geringen Ressourcen und einer kleinen Untersuchung entwickelten Annahmen, in weiterführenden Forschungsarbeiten näher untersucht werden, um die Auswirkungen des Transparenzfaktors breiter zu untersuchen. Abschließend sei noch gesagt, dass bei vielen der Probanden erst im Rahmen des Experiments – das heißt bei der direkten Auseinandersetzung mit der Frage, ob Transparenz im Fall von Chatbot-Kommunikation wichtig ist – ein Bewusstsein für die Relevanz dieses Themas entstanden ist. Heute sind Chatbots noch nicht so weit entwickelt bzw. menschenähnlich, als dass sie uns nachhaltig täuschen könnten, dennoch besteht hier in Zukunft Potential für Missbrauch. Mehr Bewusstsein und ein öffentlicher Diskurs zu ethischen Fragen rund um den transparenten Einsatz von KI und Chatbots wäre daher wünschenswert

As we become the first generation of humans ever living with artificial intelligence (AI), we have a responsibility to design social chatbots to be both useful and empathetic, so they will become ubiquitous and help society as a whole.” (Shum et al., 2018, S. 10)

ABBILDUNGS- & TABELLENVERZEICHNIS

Abbildungen

Abb. 01: Hype Cycle for Emerging Technologies, 2018

Abb. 02: Hype Cycle for Customer Service and Engagement, 2018

Abb. 03: Mashiro Mori's Uncanny Valley – Verortung unbeweglicher und beweglicher Objekte

Abb. 04: Das Sender-Empfänger-Modell "hyperpersönlicher" Kommunikation nach

Abb. 05: Ausschnitt aus dem Skript zu Aufgabe 1 (Service-Dialog)

Abb. 06: Ausschnitt aus dem Template Katalog zu Aufgabe 1 (Service-Dialog)

Abb. 07: Ausschnitt aus dem Escape Template Katalog der Versuchsgruppe (HC)

Abb. 08: Screenshot vom Bildschirm des wizard während des Experiments

Abb. 09: Auszug aus den Chatbot-Eigenschaften mit Handlungsanweisungen für den wizard

Abb. 10: Einbindung des Treatment in WhatsApp Kontakt und Dialog (Gruppe HC und HU)

Abb. 11: Ausschnitt aus dem verwendeten Interview-Leitfaden

Abb. 12: Generationenübersicht

Abb. 13: Anordnung von Proband (blau) und Material (grau) im Versuchsraum

Abb. 14: Ausschnitt aus einem für die Rater geschwärtzten WhatsApp Protokoll (Chatlog)

Abb. 15: Altersverteilung HC und HU

Abb. 16: Geschlechtsverteilung Sample

Abb. 17: Messenger Dienste, die von den Probanden (HC/HU) genutzt werden

Abb. 18: Zeit pro Aufgabe (Human Chatbot)

Abb. 19: Zeit pro Aufgabe (Human)

Abb. 20: Zeit f. alle 3 Aufgaben pro Proband

Abb. 21: Zeit f. alle 3 Aufgaben pro Gruppe

Abb. 22: Probanden-Nachrichten pro Dialog

Abb. 23: wizard-Nachrichten pro Dialog

Abb. 24: Nachrichten pro Dialog (HC)

Abb. 25: Nachrichten pro Dialog (HU)

Abb. 26: Das ist eine Bildunterschrift

Abb. 27: Das ist eine Bildunterschrift

Abb. 28: Das ist eine Bildunterschrift

Abb. 29: Gesendete Nachrichten: Probanden (HC/HU); wizard (Chatbot Anna/Anna)

Abb. 30: Zufriedenheit Dialog 1-3 (HC)

Abb. 31: Zufriedenheit Dialog 1-3 (HU)

Abb. 32: Zufriedenheit Dialog 1-3 (HU)

Abb. 32: Gesendete Nachrichten: Probanden (HC/HU); wizard (Chatbot Anna/Anna)

Abb. 33: Wordcloud Attribute Gesprächssituation

Abb. 34: Wordcloud Attribute Gesprächspartner

Tabellen

Tabelle 01: Elementare Unterschiede zwischen menschlicher Kognition u. KI

Tabelle 02: Service-Dialog zwischen Chatbot und Kunde

Tabelle 03: Business-Dialog zw. Chatbot und User; *usr: user; agt: agent*

Tabelle 04: Conceptual model of chatbots social characteristics

Tabelle 05: Schematische Darstellung des Theoriegebäudes

Tabelle 06: Einordnung der verwendeten Methoden

Tabelle 07: Gegenüberstellung der Motivationen neuerlich mit CHATBOT ANNA/ANNA zu texten.

Tabelle 08: Kriterien die für bzw. gegen Dialogpartner als Mensch oder Chatbot sprechen

LITERATURVERZEICHNIS

- Appel, J., von der Pütten, A., Krämer, N. C., & Gratch, J. (2012). Does Humanity Matter? Analyzing the Importance of Social Cues and Perceived Agency of a Computer System for the Emergence of Social Reactions during Human-Computer Interaction. *Advances in Human-Computer Interaction*, 2012. doi:10.1155/2012/324694
- Augello, A., Saccone, G., Gaglio, S., & Pilato, G. (2008). Humorist Bot: Bringing Computational Humour in a Chat-Bot System (pp. 703-708).
- Avrahami, D., & Hudson, S. (2006). Communication characteristics of instant messaging: effects and predictions of interpersonal relationships (pp. 505-514).
- Baron, N. (2005). The written turn. *English Language and Linguistics*, 9(2), 359-376. doi:10.1017/S136067430500170X
- Baron, N. S. (2013). Instant messaging. In T. Virtanen, D. Stein, & S. C. Herring (Eds.), *Pragmatics of Computer-Mediated Communication - Handbook of Pragmatics* (pp. 135-161). Berlin: De Gruyter Mouton.
- Batinic, B., & Appel, M. (2008). *Medienpsychologie*. Berlin, Heidelberg: Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Batschkus, M. (2018, Oktober 2018). Chatbots - Sie kommen. Sie heißen Chatbots. *Sprechende Roboter in der Medizin*. *Bayrisches Ärzteblatt*, 73, 546-547.
- Berg, M. (2013). Natürlichsprachlichkeit in Dialogsystemen. *Organ der Gesellschaft für Informatik e.V. und mit ihr assoziierter Organisationen*, 36(4), 371-381. doi:10.1007/s00287-012-0650-3
- Bickmore, T., & Cassell, J. (2001). Relational agents: a model and implementation of building user trust (pp. 396-403).
- Blascovich, J. (2002). A theoretical model of social influence for increasing the utility of collaborative virtual environments (pp. 25-30).
- Brandtzaeg, P. B., & Følstad, A. (2017). *Why People Use Chatbots*, Cham.
- Braun, A. (2003). *Chatbots in der Kundenkommunikation*: Springer, Berlin, Heidelberg.
- Brosius, H.-B., Haas, A., & Koschel, F. (2012). *Methoden der empirischen Kommunikationsforschung : Eine Einführung* (6. erw. akt. Aufl. ed.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Budras, C. (2019, 15.4.2019). Wenn der Roboter wie ein Mensch klingt, Online Artikel. *Frankfurter Allgemeine (faz.net)*. Abgerufen von <https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/kuenstliche-intelligenz/kuenstliche-intelligenz-wenn-der-roboter-wie-ein-mensch-klingt-16140063.html>
- Butz, A., & Krüger, A. (2014). *Mensch-Maschine-Interaktion*. München: München : De Gruyter Oldenbourg.
- Cassell, J. (2000). *Embodied conversational agents*. Cambridge, Mass. :: Cambridge, Mass. : : MIT Press.
- Chakrabarti, C., & Luger, G. F. (2015). Artificial conversations for customer service chatter bots: Architecture, algorithms, and evaluation metrics. *Expert Systems With Applications*, 42(20), 6878-6897. doi:10.1016/j.eswa.2015.04.067
- chatbotguide.org. (2019). Best Practices. Abgerufen von <https://www.chatbotguide.org/best-practices>

- Chatbots Magazine [Arun Rao]. (2017, 10. April 2017). Howdy and Botkit, An Interview with Eric Soelzer. Abgerufen von <https://chatbotsmagazine.com/howdy-and-botkit-an-interview-with-eric-soelzer-2051b88c33d1>
- chatbotslife [Clustaar]. (2019). 10 Best Customer Support Chatbots. Abgerufen von <https://chatbotslife.com/10-best-customer-support-chatbots-5be630b7b081>
- Chattaraman, V., Kwon, W.-S., & Gilbert, J. E. (2012). Virtual agents in retail web sites: Benefits of simulated social interaction for older users. *Computers in Human Behavior*, 28(6), 2055-2066. doi:10.1016/j.chb.2012.06.009
- Chaves, A. P., & Gerosa, M. A. (2019). How should my chatbot interact? A survey on human-chatbot interaction design.
- Ciechanowski, L. (2018). In the shades of the uncanny valley: An experimental study of human-chatbot interaction. *Future generation computer systems*, 92, 539-548.
- Clifford, C. (2018, 1. Februar 2018). Google CEO: A.I. is more important than fire or electricity, Online Article. CNBC. Abgerufen von <https://www.cnbc.com/2018/02/01/google-ceo-sundar-pichai-ai-is-more-important-than-fire-electricity.html>
- Crutzen, R., Peters, G.-J. Y., Portugal, S. D., Fisser, E. M., & Grolleman, J. J. (2011). An Artificially Intelligent Chat Agent That Answers Adolescents' Questions Related to Sex, Drugs, and Alcohol: An Exploratory Study. *Journal of Adolescent Health*, 48(5), 514-519. doi:10.1016/j.jadohealth.2010.09.002
- Culley, K. E., & Madhavan, P. (2013). A note of caution regarding anthropomorphism in HCI agents. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 577-579. doi:10.1016/j.chb.2012.11.023
- Da Costa, P. C. F. (2018). Conversing with Personal Digital Assistants: on Gender and Artificial Intelligence. *Journal of Science and Technology of the Arts*, 10(3), 59-72. doi:10.7559/citarj.v10i3.563
- Dahinden, U., Sturzenegger, S., & Neuroni, A. C. (2006). *Wissenschaftliches Arbeiten in der Kommunikationswissenschaft* (1. Aufl. ed.). Stuttgart Bern: Stuttgart : UTB GmbH : Bern : Haupt.
- Dahm, M. (2006). *Grundlagen der Mensch-Computer-Interaktion*. München [u.a.]: München [u.a.] : Pearson Studium.
- Dale, R. (2016). The return of the chatbots. 22(5), 811-817. doi:10.1017/S1351324916000243
- della Cava, M. (2016, 30. März 2016). Microsoft CEO Nadella: 'Bots are the new apps', Online Article. USA Today. Abgerufen von <https://eu.usatoday.com/story/tech/news/2016/03/30/microsof-ceo-nadella-bots-new-apps/82431672/>
- Dengel, A. (2011). Künstliche Intelligenz in Anwendungen. Organ des Fachbereichs "Künstliche Intelligenz" der Gesellschaft für Informatik e.V. - German Journal on Artificial Intelligence, 25(4), 317-319. doi:10.1007/s13218-011-0129-4
- Deryugina, O. V. (2010). Chatterbots. *Scientific and technical information processing*, 37(2), 143-147.
- Diekmann, A. (2013). *Empirische Sozialforschung : Grundlagen, Methoden, Anwendungen* (Orig.-Ausg., vollst. überarb. und erw. Neuausg. 2007, 7. Aufl., [24. Aufl. der Gesamtausg.]. ed.). Reinbek bei Hamburg: Reinbek bei Hamburg : Rowohlt.

- digital marketing institute. (2018, 23. Februar 2018). Chatbots & CX: How 6 Brands Use Them Effectively [Keep up with the latest digital marketing news and trends]. Weblog Abgerufen von <https://digitalmarketinginstitute.com/blog/13-02-18-chatbots-cx-how-6-brands-use-them-effectively>
- Drift. (2018). The 2018 State of Chatbots Report - How Chatbots Are Reshaping Online Experiences. Retrieved from <https://mk0drift0ho9g7wbfxi.kinstacdn.com/wp-content/uploads/2018/01/2018-state-of-chatbots-report.pdf>
- Dryer, D. C. (1999). Getting personal with computers: How to design personalities for agents. *Applied Artificial Intelligence*, 13(3), 273-295. doi:10.1080/088395199117423
- Dudenredaktion. (Ed.) (2013) (7., überarbeitete und erweiterte Auflage ed.). Berlin - Mannheim - Zürich: Dudenverlag.
- Dudenredaktion (o. J.). (2019). „Chatbot“ auf Duden online. Abgerufen von <https://www.duden.de/node/237994/revision/240843>
- Dybala, P., Ptaszynski, M., Rzepka, R., & Araki, K. (2009). Humoroids - Conversational agents that induce positive emotions with humor (Vol. 2).
- Epley, N., Waytz, A., Akalis, S., & Cacioppo, J. T. (2008). When We Need A Human: Motivational Determinants of Anthropomorphism. *Social Cognition*, 26(2), 143-155. doi:10.1521/soco.2008.26.2.143
- Ferrara, E. (2016). The Rise of Social Bots. *Communications of the Association for Computing Machinery*, 59(7), 96-104.
- Fischer, K. (2010). Why it is interesting to investigate how people talk to computers and robots: Introduction to the special issue. *Journal of Pragmatics*, 42(9), 2349-2354. doi:10.1016/j.pragma.2009.12.014
- Fischer, O. (2016). Hyperpersonal Communication und Social Information Processing Theory. In N. C. Krämer, S. Schwan, D. Unz, & M. Suckfüll (Eds.), *Medienpsychologie : Schlüsselbegriffe und Konzepte* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage. ed.). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Følstad, A., & Brandtzæg, P. (2017). Chatbots and the new world of HCI. *interactions*, 24(4), 38-42. doi:10.1145/3085558
- Fryer, L. K., Ainley, M., Thompson, A., Gibson, A., & Sherlock, Z. (2017). Stimulating and sustaining interest in a language course: An experimental comparison of Chatbot and Human task partners. *Computers in Human Behavior*, 75, 461-468. doi:10.1016/j.chb.2017.05.045
- Furbach, U. (2012). Turing und Künstliche Intelligenz. *Organ der Gesellschaft für Informatik e.V. und mit ihr assoziierter Organisationen*, 35(4), 280-286. doi:10.1007/s00287-012-0623-6
- Fürst, S., Jecker, C., & Schönhagen, P. (2016). Die qualitative Inhaltsanalyse in der Kommunikationswissenschaft. In S. Averbek-Lietz & M. Meyen (Eds.), *Handbuch nicht standardisierte Methoden in der Kommunikationswissenschaft* (1. Aufl. 2016. ed.). Wiesbaden: Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden : Imprint: Springer VS.
- Gallup Institut, & Fronaschütz, A. (2017). Akzeptanz von Chatbots im Finanzbereich. Wien.
- Gao, J., Galley, M., & Li, L. (2018). *Neural Approaches to Conversational AI*.

- Gartner Inc. (2018a, 10. September 2018). 4 Trends in Gartner Hype Cycle for Customer Service and Customer Engagement. Abgerufen von <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/4-trends-gartner-hype-cycle-customer-service-customer-engagement/>
- Gartner Inc. (2018b, 16. August 2018). 5 Trends Emerge in the Gartner Hype Cycle for Emerging Technologies, 2018. Abgerufen von <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/5-trends-emerge-in-gartner-hype-cycle-for-emerging-technologies-2018/>
- Gartner Inc. (2018c). Hype Cycle for Customer Service and Engagement, 2018. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/4-trends-gartner-hype-cycle-customer-service-customer-engagement/>.
- Gartner Inc. (2018d). Hype Cycle for Emerging Technologies, 2018. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/5-trends-emerge-in-gartner-hype-cycle-for-emerging-technologies-2018/>.
- Gentsch, P. (2018a). Conversational Commerce: Bots, Messaging, Algorithmen und Artificial Intelligence. In P. Gentsch (Ed.), Künstliche Intelligenz für Sales, Marketing und Service: Mit AI und Bots zu einem Algorithmic Business – Konzepte, Technologien und Best Practices (pp. 83-116). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Gentsch, P. (2018b). Künstliche Intelligenz für Sales, Marketing und Service : Mit AI und Bots zu einem Algorithmic Business – Konzepte, Technologien und Best Practices. Wiesbaden: Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden : Imprint: Springer Gabler.
- Gonzalez, A. J., Leigh, J., Demara, R. F., Johnson, A., Jones, S., Lee, S., . . . Kobosko, S. (2013). Passing an Enhanced Turing Test – Interacting with Lifelike Computer Representations of Specific Individuals. *Journal of Intelligent Systems*, 22(4), 365-415. doi:10.1515/jisys-2013-0016
- Hasler, B. S., Tuchman, P., & Friedman, D. (2013). Virtual research assistants: Replacing human interviewers by automated avatars in virtual worlds. *Computers in Human Behavior*. doi:10.1016/j.chb.2013.01.004
- Hassan, Q. F., Khan, A. u. R., & Madani, S. A. (2017). *Internet of Things*: CRC Press : Taylor & Francis.
- Heglich, S. (2016). Invasion der Meinungsroboter. Retrieved from
- Helfferrich, C. (2009). *Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (3., überarbeitete Auflage ed.). Wiesbaden: Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hill, J., Randolph Ford, W., & Farreras, I. G. (2015). Real conversations with artificial intelligence: A comparison between human-human online conversations and human-chatbot conversations. *Computers in Human Behavior*, 49, 245-250. doi:10.1016/j.chb.2015.02.026
- Hinds, R. (2018, 2.April 2018). By 2020, You're More Likely to Have a Conversation With This Than With Your Spouse. Abgerufen von <https://www.inc.com/rebecca-hinds/by-2020-youre-more-likely-to-have-a-conversation-with-this-than-with-your-spouse.html>
- Hoc, J. M. (2000). From human-machine interaction to human-machine cooperation. *Ergonomics*, 43(7), 833-843.

- Hoffman, G., Birnbaum, G. E., Vanunu, K., Sass, O., & Reis, H. T. (2014). Robot Responsiveness to Human Disclosure Affects Social Impression and Appeal (pp. 1-8).
- Isbister, K., & Nass, C. (2000). Consistency of personality in interactive characters: verbal cues, non-verbal cues, and user characteristics. *International Journal of Human - Computer Studies*, 53(2), 251-267. doi:10.1006/ijhc.2000.0368
- Jadhav, L. (2018). A Survey of Chatbot in Artificial Intelligence and Comparing Chatbots used earlier with Chatbots used now. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 6(6), 448-451. doi:10.22214/ijraset.2018.6069
- Jäger, W. (2018). „Recruiting 1.0 – 4.0”: Strategien, Prozesse und Systeme im Wandel der Zeit. In C. Kochhan & A. Moutchnik (Eds.), *Media Management: Ein interdisziplinäres Kompendium* (pp. 1-27). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Jenkins, M.-C., Churchill, R., Cox, S., & Smith, D. (2007). *Analysis of User Interaction with Service Oriented Chatbot Systems* (Vol. 4552). Berlin, Heidelberg: Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Kaiser, M., Buttkeireit, A.-F., & Hagenauer, J. (2019). *Journalistische Praxis: Chatbots: Automatisierte Kommunikation im Journalismus und in der Public Relation*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, Wiesbaden.
- Kaiser, R. (2014). *Qualitative Experteninterviews : Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung*. Wiesbaden :: Wiesbaden : : Springer Fachmedien Wiesbaden : : Imprint: Springer VS.
- Kerly, A., & Bull, S. (2006). The Potential for Chatbots in Negotiated Learner Modelling: A Wizard-of-Oz Study (Vol. 4053). Berlin, Heidelberg: Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Kirakowski, J., O'Donnell, P., & Yiu, A. (2007). The perception of artificial intelligence as "human" by computer users (Vol. 4552, pp. 376-384).
- Klüwer, T. (2011). "I like your shirt" - Dialogue acts for enabling social talk in conversational agents (Vol. 6895, pp. 14-27).
- Koch, T., Peter, C., & Müller, P. (2019). *Das Experiment in der Kommunikations- und Medienwissenschaft: Grundlagen, Durchführung und Auswertung experimenteller Forschung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, Wiesbaden.
- Kochhan, C., & Schunk, H. (2018). Markenkommunikation in der Zukunft: „Digital Natives“ und ihre Bedeutung für das Kommunikationsportfolio im Marketing. In C. Kochhan & A. Moutchnik (Eds.), *Media Management: Ein interdisziplinäres Kompendium* (pp. 149-164). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Krämer, N. (2008). *Soziale Wirkungen virtueller Helfer : Gestaltung und Evaluation von Mensch-Computer-Interaktionen* (1. Aufl.. ed.). Stuttgart: Stuttgart : Kohlhammer.
- Krämer, N., & Hoffmann, L. (2016). Media Equation. In N. C. Krämer, S. Schwan, D. Unz, & M. Suckfüll (Eds.), *Medienpsychologie : Schlüsselbegriffe und Konzepte* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage. ed.). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Kretzschmar, K., Tyroll, H., Pavarini, G., Manzini, A., & Singh, I. (2019). Can Your Phone Be Your Therapist? Young People's Ethical Perspectives on the Use of Fully Automated Conversational Agents (Chatbots) in Mental Health Support. *Biomedical informatics*

- insights, 11, 1178222619829083-1178222619829083.
doi:10.1177/1178222619829083
- Kühl, E. (2016, 13. April 2016). Wer die Zukunft hinterfragt, verliert. Abgerufen von <https://www.zeit.de/digital/internet/2016-04/facebook-f8-chatbots-live-video-zuckerberg>
- Lafferty, J. C., & Eady, P. M. (1974). Te desert survival problem. Plymouth, Michigan: Experimental Learning Methods.
- Laorden, C., Galán-García, P., Santos, I., Sanz, B., Nieves, J., Bringas, P. G., & Gómez Hidalgo, J. M. (2015). Negobot: Detecting paedophile activity with a conversational agent based on game theory. *Logic Journal of the IGPL*, 23(1), 17-30.
doi:10.1093/jigpal/jzu034
- Lee, E.-J. (2010). What Triggers Social Responses to Flattering Computers? Experimental Tests of Anthropomorphism and Mindlessness Explanations. *Communication Research*, 37(2), 191-214. doi:10.1177/0093650209356389
- Lee, E.-J., & Oh, S. Y. (2015). Effects of Visual Cues on Social Perceptions and Self-Categorization in Computer-Mediated Communication. In S. S. Sundar (Ed.), *The Handbook of the Psychology of Communication Technology* (pp. 115-136).
- Lemaignan, S., Fink, J., & Dillenbourg, P. (2014). The Dynamics of Anthropomorphism in Robotics. Paper presented at the ACM/IEEE international conference on Human-robot interaction - HRI '14 (2014).
- Liu, B., & Sundar, S. S. (2018). Should Machines Express Sympathy and Empathy? Experiments with a Health Advice Chatbot. *Cyberpsychology, behavior and social networking*, 21(10), 625. doi:10.1089/cyber.2018.0110
- Loosen, W. (2016). Das Leitfadeninterview – eine unterschätzte Methode. In S. Averbek-Lietz & M. Meyen (Eds.), *Handbuch nicht standardisierte Methoden in der Kommunikationswissenschaft* (1. Aufl. 2016. ed.). Wiesbaden: Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden : Imprint: Springer VS.
- Lotze, N. (2016). Chatbots : : Eine linguistische Analyse. Frankfurt am Main, [Germany] :: Frankfurt am Main, [Germany] : : Peter Lang Edition.
- Lucas, G. M., Gratch, J., King, A., & Morency, L.-P. (2014). It's only a computer: Virtual humans increase willingness to disclose. *Computers in Human Behavior*, 37, 94-100.
doi:10.1016/j.chb.2014.04.043
- Lucas, G. M., Rizzo, A., Gratch, J., Scherer, S., Stratou, G., Boberg, J., & Morency, L.-P. (2017). Reporting Mental Health Symptoms: Breaking Down Barriers to Care with Virtual Human Interviewers. *Frontiers in Robotics and AI*, 4(51).
doi:10.3389/frobt.2017.00051
- Luger, E., & Sellen, A. (2016). "Like Having a Really Bad PA": The Gulf between User Expectation and Experience of Conversational Agents (pp. 5286-5297).
- Martinez, A. R. (2010). Natural language processing. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Computational Statistics*, 2(3), 352-357. doi:10.1002/wics.76
- Maynard, D., & Bontcheva, K. (2014). *Natural language processing* (Vol. 18).
- Mayring, P. (2008). *Die Praxis der qualitativen Inhaltsanalyse* (2., neu ausgestattete Aufl. ed.). Weinheim [u.a.]: Weinheim [u.a.] : Beltz.

- Mayring, P. (2010). Qualitative Inhaltsanalyse. In G. Mey & K. Muck (Eds.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (pp. 601-613). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse : Grundlagen und Techniken* (12., überarbeitete Auflage. ed.). Weinheim Basel: Weinheim : Basel : Beltz.
- McDonnell, M., & Baxter, D. (2019). Chatbots and Gender Stereotyping. *Interacting with Computers*. doi:10.1093/iwc/iwz007
- Medhi Thies, I., Menon, N., Magapu, S., Subramony, M., & O'Neill, J. (2017, 2017//). How Do You Want Your Chatbot? An Exploratory Wizard-of-Oz Study with Young, Urban Indians. Paper presented at the Human-Computer Interaction - INTERACT 2017, Cham.
- Misoch, S. (2015). *Qualitative interviews*. Berlin, Germany :: Berlin, Germany : : De Gruyter Oldenbourg.
- Monard, F., Ubersax, H.-P., Mousser, J., Furchheim, P., Müller, S., & Hannich, F. M. (2018). Chatbot-Studie 2018, die digitalen Helfer im Test. Dübendorf - Winterthur: PIDAS AG / ZHAW, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.
- Mone, G. (2016). The edge of the uncanny. *Communications of the ACM*, 59(9), 17-19. doi:10.1145/2967977
- Mori, M., Macdorman, K. F., & Kageki, N. (2012). The Uncanny Valley [From the Field]. *IEEE Robotics & Automation Magazine*, 19(2), 98-100. doi:10.1109/MRA.2012.2192811
- Morkes, J., Kernal, H. K., & Nass, C. (1999). Effects of Humor in Task-Oriented Human-Computer Interaction and Computer-Mediated Communication: A Direct Test of SRCT Theory. *Human-Computer Interaction*, 14(4), 395-435. doi:10.1207/S15327051HCI1404_2
- Mou, Y., & Xu, K. (2017). The media inequality: Comparing the initial human-human and human-AI social interactions. *Computers in Human Behavior*, 72, 432-440. doi:10.1016/j.chb.2017.02.067
- Mou, Y., Xu, K., & Xia, K. (2019). Unpacking the black box: Examining the (de)Gender categorization effect in human-machine communication. *Comput. Hum. Behav.*, 90, 380-387. doi:10.1016/j.chb.2018.08.049
- My Windows Hub. (2014, 7. September 2014). Xioice – the new Chinese AI friend. Abgerufen von <https://mywindowshub.com/xioice-new-chinese-ai-friend/>
- Nass, C., & Moon, Y. (2000). Machines and Mindlessness: Social Responses to Computers. *Journal of Social Issues*, 56(1), 81-103. doi:10.1111/0022-4537.00153
- Nass, C., & Reeves, B. (1996). *The media equation : how people treat computers, television, and new media like real people and places*. Stanford, Calif.: Stanford, Calif. : CSLI Publications.
- Nass, C., Steuer, J., & Tauber, E. (1994). Computers are social actors (pp. 72-78).
- Nijholt, A., Niculescu, A., Valitutti, A., & Banchs, R. (2017). Humor in Human-Computer Interaction: A Short Survey.
- Nilsson, N. J. (2009). *The Quest for Artificial Intelligence*: Cambridge University Press.
- Norman, D. (2013). *The Design of Everyday Things : Revised and Expanded Edition*.
- Onlim [Stephanie]. (2017, 17. August 2017). 7 große Marken die bereits Chatbots einsetzen. Abgerufen von <https://onlim.com/7-grosse-marken-die-bereits-chatbots-einsetzen/>

- Onlim [Stephanie]. (2019). Chatbots im Banking: Wie Bots den Bankensektor verändern. Abgerufen von <https://onlim.com/chatbots-im-banking-wie-bots-den-bankensektor-veraendern/>
- Pang, A., Shin, W., Lew, Z., & Walther, J. B. (2018). Building relationships through dialogic communication: organizations, stakeholders, and computer-mediated communication. *Journal of Marketing Communications*, 24(1), 68-82. doi:10.1080/13527266.2016.1269019
- Phillips, C. (2018, 30.April 2018). The 3 Types of Chatbots & How to Determine the Right One for Your Needs. Abgerufen von <https://chatbotsmagazine.com/the-3-types-of-chatbots-how-to-determine-the-right-one-for-your-needs-a4df8c69ec4c>
- Pickard, M. D., Roster, C. A., & Chen, Y. (2016). Revealing sensitive information in personal interviews: Is self- disclosure easier with humans or avatars and under what conditions? *Computers in Human Behavior*, 65, 23-30. doi:10.1016/j.chb.2016.08.004
- Pirrone, R., Russo, G., Cannella, V., & Peri, D. (2008). GAIML: A New Language for Verbal and Graphical Interaction in Chatbots. *Mobile Information Systems*, 4(3), 195-209. doi:10.1155/2008/636924
- Portela, M., & Granell-Canut, C. (2017, September 25–27, 2017). A new friend in our smartphone?: observing interactions with chatbots in the search of emotional engagement. Paper presented at the Proceedings of Interacción '17, Cancun, Mexico.
- Redmon, P. (2013). Talking About My Generation: Exploring the Benefits Engagement Challenge. London: Barclays PLC Group.
- Reicher, S. D., Spears, R., & Postmes, T. (1995). A Social Identity Model of Deindividuation Phenomena. *European Review of Social Psychology*, 6(1), 161-198. doi:10.1080/14792779443000049
- Rosenthal-Von der Pütten, A. (2016). Uncanny Valley. In N. C. Krämer, S. Schwan, D. Unz, & M. Suckfüll (Eds.), *Medienpsychologie : Schlüsselbegriffe und Konzepte* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage. ed.). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Schlögl, S., Doherty, G., & Luz, S. (2015). Wizard of Oz Experimentation for Language Technology Applications: Challenges and Tools. *Interacting with Computers*, 27(6), 592-615. doi:10.1093/iwc/iwu016
- Serban, I. V., Lowe, R., Henderson, P., Charlin, L., & Pineau, J. (2015). A Survey of Available Corpora for Building Data-Driven Dialogue Systems.
- Shah, H., Warwick, K., Vallverdú, J., & Wu, D. (2016). Can machines talk? Comparison of Eliza with modern dialogue systems. *Computers in Human Behavior*, 58, 278-295. doi:10.1016/j.chb.2016.01.004
- Shechtman, N., & Horowitz, L. (2003). Media inequality in conversation: how people behave differently when interacting with computers and people (pp. 281-288).
- Shum, H.-y., He, X.-d., & Li, D. (2018). From Eliza to Xiaolce: challenges and opportunities with social chatbots. *Frontiers of Information Technology & Electronic Engineering*, 19, 26. doi:10.1631/FITEE.1700826
- Skjuve, M., & Brandtzæg, P. B. (2018). Chatbots as a new user interface for providing health information to young people. In Y. Andersson, U. Dahlquist, & J. Ohlsson (Eds.),

- Youth and news in a digital media environment – Nordic-Baltic perspectives (pp. 59-66).
- Skjuve, M., Haugstveit, I. M., Følstad, A., & Brandtzaeg, P. B. (2019). Help! Is my chatbot falling into the uncanny valley? An empirical study of user experience in human–chatbot interaction. *Human Technology*, 15(1), 30-54.
doi:10.17011/ht/urn.201902201607
- Spierling, U., & Luderschmidt, J. (2018). Chatbots und mediengestützte Konversation. In C. Kochhan & A. Moutchnik (Eds.), *Media Management: Ein interdisziplinäres Kompendium* (pp. 387-408). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Statista. (2018). Infografik: 1,3 Milliarden nutzen WhatsApp. Abgerufen von <https://de.statista.com/infografik/10309/onatlich-aktive-nutzer-von-messenger-diensten>
- Statista. (2019). Facebook Messenger - Anzahl der verfügbaren Chatbots im 2019. Abgerufen von <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/662144/umfrage/anzahl-der-verfuegbaren-chatbots-fuer-den-facebook-messenger/>
- Stein, J.-P., & Ohler, P. (2017). Venturing into the uncanny valley of mind—The influence of mind attribution on the acceptance of human-like characters in a virtual reality setting. *Cognition*, 160, 43-50. doi:10.1016/j.cognition.2016.12.010
- Steinfeld, A., Jenkins, O. C., & Scassellati, B. (2009). The Oz of Wizard: Simulating the human for interaction research (pp. 101-107).
- Synced. (2017, 10. Juli 2017). Jürgen Schmidhuber: True Artificial Intelligence Will Change Everything. Abgerufen von <https://syncedreview.com/2017/07/10/gmis-2017-jurgen-schmidhuber-true-artificial-intelligence-will-change-everything/>
- t3n digital pioneers. (2017, 6. März 2017). Vom Facebook-Messenger bis Twitter: Suchmaschine findet passende Chatbots für euch. Abgerufen von <https://t3n.de/news/facebook-messenger-twitter-chatbots-802066/>
- The Medical Futurist. (2018, 29. Mai 2018). The Top 12 Health Chatbots. Abgerufen von <https://medicalfuturist.com/top-12-health-chatbots>
- The Sociable [Sam Brake Guia]. (2017, 28. September 2017). AI Tinder bot: because modern technology hasn't made us lazy enough: review. Abgerufen von <https://sociable.co/mobile/tinder-bot/>
- thereisabotforthat.com. (2019). (Search Engine). Retrieved 24. Juli 2019
<https://thereisabotforthat.com/bots>
- Thurlow, C., & Poff, M. (2013). *Text messaging*. Berlin: De Gruyter Mouton.
- urban dictionary. (2005, 21. November 2005). Begriff: Wingman. urban dictionary. Abgerufen von <https://www.urbandictionary.com/define.php?term=Wingman>
- UX Collective [F. Teixeira]. (2017, 2. Juni 2017). Chatbots round-up #6: the best bots of the month. Abgerufen von <https://uxdesign.cc/chatbots-round-up-6-the-best-bots-of-the-month-87e820403f67>
- Vester, H.-G. (2009). *Kompendium der Soziologie I: Grundbegriffe*. Wiesbaden: Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Von Der Pütten, A. M., Krämer, N. C., Gratch, J., & Kang, S.-H. (2010). "It doesn't matter what you are!" Explaining social effects of agents and avatars. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1641-1650. doi:10.1016/j.chb.2010.06.012

- Wallace, R. S. (2009). The Anatomy of A.L.I.C.E. In R. Epstein, G. Roberts, & G. Beber (Eds.), *Parsing the Turing Test: Philosophical and Methodological Issues in the Quest for the Thinking Computer* (pp. 181-210). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Walther, J. (1992). Interpersonal Effects in Computer-mediated Interaction: A Relational Perspective. *Communication Research*, 19, 52-90.
- Walther, J. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal. *Communication Research*, 23, 1-43.
- Walther, J., Van Der Heide, B., Ramirez, A., Burgoon, J., & Peña, J. (2015). Interpersonal and hyperpersonal dimensions of computer-mediated communication. *The Handbook of Psychology and Communication Technology*, 3-22.
- Walther, J. B. (2007). Selective self-presentation in computer-mediated communication: Hyperpersonal dimensions of technology, language, and cognition. *Computers in Human Behavior*, 23(5), 2538-2557. doi:10.1016/j.chb.2006.05.002
- Webcampus. (2017, 06. März 2017). Gartners Hype Cycle. Abgerufen von <https://www.webcampus.de/blog/86/gartners-hype-cycle>
- Weber, S. (2019). *Roboterjournalismus, Chatbots & Co. : wie Algorithmen Inhalte produzieren und unser Denken beeinflussen* (1. Auflage. ed.). Hannover: Hannover : Heise.
- Weizenbaum, J. (1966). ELIZA-a computer program for the study of natural language communication between man and machine. *Communications of the ACM*, 9(1), 36-45. doi:10.1145/365153.365168
- Wikipedia, D. f. E. (2019a, 19. Juli 2019). Hype-Zyklus. Abgerufen von <https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Hype-Zyklus&oldid=186782734>
- Wikipedia, D. f. E. (2019b, 12. Mai 2019). Konversion (Marketing). Abgerufen von [https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Konversion_\(Marketing\)&oldid=188500257](https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Konversion_(Marketing)&oldid=188500257)
- Wilcox, B., & Wilcox, S. (2013). Making it real: Loebner-winning chatbot design. *Arbor: Ciencia*, 189(764), a086. doi:10.3989/arbor.2013.764n6009
- Wilks, Y. (2010). Is a companion a distinctive kind of relationship with a machine?
- WotNot. (2019, 13. April 2019). Are Chatbots Revolutionizing The Travel Industry? Abgerufen von <https://medium.com/swlh/are-chatbots-revolutionizing-the-travel-industry-12c195b63fb5>
- Zamora, J. (2017). I'm Sorry, Dave, I'm Afraid I Can't Do That: Chatbot Perception and Expectations (pp. 253-260).

ANHANG

Anhang A: Instrumente Wizard

A.1 Personsa (Steckbrief)

Steckbrief

Name	Anna Achtsam
Geschlecht	weiblich
Alter	28 Jahre
Persönlichkeit	interessiert kann sich gut in ihr gegenüber hineinsetzen Humorvoll bis witzig, aber nicht verspielt Deeskalierend; mag keinen Streit, versucht bei Problemen zu schlichten Lösungsorientiert Hilfsbereit - gerne mit Tips und relevanten Ratschlägen Eifrig (produktiv)
Ausdruck	freundlich lockerunterstützend

Anna kommt aus Wien. Hat zwei Brüder (die sie oft sieht) und ein gutes Verhältnis zu ihren Eltern. Sie ist mit einem Labrador aufgewachsen, wünscht sich eine eigenen Hund. Geht aber momentan nicht wegen Job. Sie ist single, lebt in einer Wohnung im 3. Bezirk. Sie hat studiert, 4 Semester Jus und hat dann auf Internationale Entwicklung gewechselt. Sie hat ein Auslandssemester in York verbracht (sich sehr in die Stadt verliebt – und ihre Gastfamilie ins Herz geschlossen. Besucht sie regelmäßig) und neben dem Studium Teilzeit in einem Verlag und einer Rechtsanwaltskanzlei gejobbt. Das Studium hat sie rasch abgeschlossen. Seit etwa 2 Jahren arbeitet Sie bei der UNO City, für die UNIDO im Bereich Sustainable Industrial Development. Der Job ist ihr allerdings zu wenig sozial, sie ist daher gerade am überlegen, wie sie sich beruflich weiterentwickeln kann. Würde dafür auch ins Ausland gehen. Sie spricht fließend Deutsch, Englisch und Spanisch, ernährt sich von Speisen rundum den Globus, und geht dreimal die Woche ins Fitness Studio. Sie ist römisch katholisch erzogen wurden, praktiziert allerdings nicht. Persönlich interessiert sie sich seit einer Reise nach Nepal (Die ganze Familie hat oft Bergtouren gemacht), sehr für fernöstliche Kultur – und besonders für den Buddhismus.

Lieblingsspeise: Tapas, weil sie da von allem etwas haben kann.

A.2 Regeln Charakter u. Kommunikation

REGEL AUF DIALOGEBENE (KOMMUNIKATIONSMAXIMEN nach Grice)

Sei kooperativ – Arbeite mit deinem Dialogpartner zusammen.

Sei informativ – Gib nützliche Informationen (Maxime der Quantität)

Sei ehrlich – Sag die Wahrheit (Maxime der Qualität)

Sei relevant – Gib passende Informationen (Maxime der Relation)

Sei verständlich/deutlich – Drück dich klar und verständlich aus (Maxime des Stils)

REGELN AUF CHARAKTER EBENE

Proaktiv – ergreife initiative - Vordere dies aber auch ein

Empathisch – Ich verstehe, wie du dich fühlst / Ich kenn die Situation, das ist echt ärgerlich.

Persönlich – Immer wieder Persönliche Details durchblicken lassen. (nebenbei)

Bezugnehmend – merk dir was der User sagt, und gehe an passender Stelle wieder drauf ein

Kooperativ – es geht um keinen Wettstreit, sondern um eine gemeinsame Lösung

Sozial – zeige Interesse am User, frage nach! führe Small Talk (abseits der eigentlichen Aufgabe)

Humoristisch – sei witzig; wenn passend ironisch (bring User ein Schmunzeln)

Deeskalierend – gehe Konfrontationen diplomatisch aus dem Weg

Adaptiv – passe dich dem User an, bzw. gehe auf ihn ein

Feedbackend – gib dem User Bestätigung. Da hast du recht! Danke fürs Mitdenken. ...

Nachfragend – wenn du etwas nicht verstehst od. mehr wissen willst scheust du dich nicht zu fragen

Konsistent – keine abrupten Themenwechsel, Aussagen und Verhalten müssen schlüssig einer klar erkennbaren Persönlichkeit zuordenbar sein

tone of voice

Per DU

Locker

Umgangssprache /weniger formal

Auf Augenhöhe

Nicht bemutternd

Nicht feindselig

AUSDRUCKSFORMEN

Text

Emojis

A.3 Aufgaben Briefings

AUFGABE 1 | SCRIPT WIZARD

Du bist eine Servicemitarbeiterin der FA HURTIG und nimmst diverse Kundenanfragen entgegen. Oft geht es dabei um Fragen zur Paketzustellung – also nicht eingetroffene oder falsch zugestellte Pakete.

BITTE GEHE SO VOR:

Frag nach der Sendungsnummer um den Standort/Status des Pakets abzufragen und weitere Schritte einzuleiten.

Die Sendungsnummer ist 12-stellig und alphanumerisch, beginnend mit: HRT.....

Also z. B. HTG2135ZU400

Falls dem Kunden keine Sendungsnummer zur Verfügung steht, versuche mit Nachname und Postleitzahl seinen Frachtschein im System zu finden

Dann kann die Serviceanfrage bearbeitet werden, und du kannst einen neuen Zustell/Abholtermin vereinbaren

Zustellung des richtigen Pakets + Abholung des falschen Pakets wird in einem durchgeführt

Schlage dem Kunden dafür den nächsten Werktag vor:

Donnerstag, zwischen 10 und 12 Uhr

Abhol- und Zustellfenster gibt es von 7:00 bis 19:00 (jeweils 2 stündiges Fenster)

Falls Donnerstag für den Kunden nicht geht, akzeptiere den Wunschtermin des Kunden

Bedanke dich und entschuldige dich immer für die Umstände

AUFGABE 2 SCRIPT WIZARD

Jetzt hast du die Möglichkeit dich mit deinem Gesprächspartner frei zu unterhalten. Das Thema ist Essen und alles was dazu gehört!

Ziel der Aufgabe:

Unterhaltet euch über das Thema Essen. Steuere die Unterhaltung dabei Aktiv, sodass du eher der Fragende Teilnehmer bist! Die Unterhaltung sollte nicht länger als 4 Minuten dauern.

AUFGABE 3 SCRIPT WIZARD

Gleiches Szenario wie bei Proband:

Es ist ca. 10 Uhr Vormittag und dein Flugzeug musste in der Sonora Wüste in der Nähe der mexikanisch-amerikanischen Grenze notlanden. Du bist einer von zwei Passagieren, die wie durch ein Wunder überlebt haben. Das Flugzeug mit allen anderen Insassen ist ausgebrannt. Der Pilot konnte niemanden mehr über euren Standort informieren – du weißt nur, dass ihr ca. 100 Kilometer von eurem Kurs entfernt seid. Die nächstgelegene Siedlung liegt, laut der letzten Information vor dem Absturz, etwa 110 Kilometer südöstlich von eurem Standort. Das umliegende Gelände ist ziemlich flach und bis auf wenige Kakteen und Dornbüsche karg und trocken. Es hat bereits über 40 Grad im Schatten.

Doch bevor das Flugzeug in Brand geriet habt ihr zwei es noch geschafft 12 Gegenstände zu retten. Ihr könnt nur 6 Gegenstände behalten!

Ziel der Aufgabe:

Einigt euch auf 6 Gegenstände, die ihr mitnehmt. Den Rest müsst ihr zurücklassen!

Nur anstelle von eigenem Ranking, wählst du auf Basis der Probanden Gegenstände deine 6 Favoriten. Wichtig ist, dass dabei 2 Gegenstände mit dem Probanden übereinstimmen.

Fordere vom Proband seine 6 Gegenstände ein, die er mitnehmen würde.

Nenne 2 von seiner Liste und 4 Gegenstände, die er nicht auf der Liste hat, als deine Favoriten.

Versuche ihn von deinen Gegenständen mit positiver Argumentation zu überzeugen, also:

Ziel: mindestens 2 Gegenstände, die der Proband nicht unter den Top 6, müsst ihr mitnehmen.

A.4 Skripte + Templates

AUFGABE 1 | TEMPLATES WIZARD

Hallo, ich bin Anna, der Service-Chatbot von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?
Hallo, ich bin Anna, Servicemitarbeiterin von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

Oh, das **tut mir leid**. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.
Verstehe...

Bitte **schick mir die Sendungsnummer**, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

Bist du sicher, dass du **keine Sendungsnummer** hast? Die solltest du nach dem Kauf **per E-Mail** erhalten haben.

Nein, von deinem Paket.

Nein, die **Nummer ist zu kurz**. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

Ohne Sendungsnummer wird es schwierig das Paket im System zu finden.
Aber ich bräuchte die **Sendungsnummer**...

Ich kann probieren anhand deiner **anderen Daten** etwas herauszufinden.
Kannst du mir bitte deinen Namen und deine Postleitzahl schicken?

Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn **noch für Angaben zu der Bestellung?**
Name und Postleitzahl wären super

Super, danke - damit kann ich etwas anfangen.
Danke für die **genaue Beschreibung**. Jede weitere Information ist hilfreich.

Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

Wer ist denn der **Absender?** **elektro24** - Oh, das schaut gut aus. Da reicht mir auch der Name und die Postleitzahl...

Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die **Bestellungen falsch zugeordnet** worden.

Ich kümmere mich darum, dass du **asap deinen Paket erhältst**.

Tatsächlich!

Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Montag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

Ja, natürlich!

Das falsche Paket holen wir zeitgleich ab.
Nein nicht notwendig, das wird gleich bei der Zustellung abgeholt.

Achso, dann schlag bitte einen **Tag** vor. Zwischen 7 Uhr und 19 Uhr können wir zustellen.
Gerne, **zwischen/um X und X Uhr** kann ich eine Zustellung anbieten!

Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!
Danke 😊

AUFGABE 2 TEMPLATES WIZARD

Willkommen zurück!

Was ist dein Lieblingsessen?

Findest du geht Liebe durch den Magen?

Kochst du gerne?

Welchen Stellenwert hat Essen für dich?

Legst du Wert auf eine gesunde Ernährung?

Muss es immer gesund sein?

Legst du Wert auf regionale Küche oder Produkte?

Beeinflusst Essen deine Laune?

D. h. du legst auch Wert darauf?

Sorry... Ich bin zwar ein Bot, aber wer sagt dass ich keine Liebesspeise haben kann?!

Ich beziehe mein Wissen aus Datenbanken so kann ich mir eine Meinung bilden und meinen Geschmack schulen ;)

Legst du Wert auf gutes Essen?

Welchen Stellenwert hat Essen für dich?

Legst du Wert auf regionale Küche oder Produkte?

Exotischste/Außergewöhnlichste Essen waren Schneckenkaviar in einem Haubenrestaurant.

Essen nur Nahrung oder Genuss?

Beeinflusst Essen deine Laune?

Hast du Tischmanieren?

Wie wichtig sind die Tischmanieren bei deinem Nachbarn?

Ißt das Auge immer mit?

Muss es immer gesund sein?

Legst du Wert auf eine gesunde Ernährung?

Was ist dein liebstes traditionelles Gericht?

Kochst du gerne?

Backst du oder kochst du lieber?

Was war das aufwändigste, das du je gekocht hast.

Kochst du nach Rezept?

Was trinkst du am liebsten zum Essen?

Müssen es 3 Mahlzeiten sein?

Welche der 3 Mahlzeiten ist dir am liebsten?

Was ißt du denn so, wenn du unterwegs bist?

Worauf legst du großen Wert beim Essen?

Was macht gutes Essen für dich aus?

Was ist aktuell das Beste was du je gegessen hast?

Welches Land hat deiner Meinung nach die beste Küche?

Was geht immer?

Oh, das klingt lecker!

Ich glaub das könnte mir auch gut schmecken ;)

Das bin ich ganz bei dir! Steht auch ganz weit oben auf meiner Speisekarte ;)

Und wie schaut es bei dir aus?

😂 da hast du Recht!

Das kann ich absolut nachvollziehen!

Das ist eine schwierige Frage. Aber Schnecken habe ich lieber im Garten als auf dem Teller

Ich würde mich sogar als Hobbyköchin bezeichnen.

Eher salzig weniger süß... bin nicht so die Naschkatze.

Ciao!

Ich bevorzuge salziges vor süßem Essen.

Ich bin keine Naschkatze. Schokolade mag ich aber ganz gerne.

Liebesspeise? Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)

? Ja, aber das Konzept wurde bereits in vielen Ländern übernommen.

Mahlzeit, lass es dir schmecken!

War mir ein Festmahl 😊 War mir auch ein Festmahl 😊

AUFGABE 3 TEMPLATES WIZARD

Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)
Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten. Hmmm, schwierig...

Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

Da bin ich jetzt gespannt...
Ich bin leider gebrieft worden,

Ich schicke dir meine 6 Favoriten:

Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe
Messer
Fallschirm
Kompressen Set
Kompass
Fliegerkarte
Buch
Wodka
Salztabletten

Ich schicke dir meine 6 Favoriten - bin gespannt was du dazu sagst...

Zumindest 2 Überschneidungen 😊...

Also X und X sind schon mal fix dabei.

Ich finde, dass uns X mehr bringt, weil X
Ich würde X mitnehmen, weil wir damit X können

Was meinst du? Ich finde X wichtig, weil X
Warum X?

Das ist zwar ein gutes Argument - aber kein unschlagbares ;)

Da ist wohl jemand besonders kreativ ;)

Da ist aber X viel nützlicher!

Mit dem können wir wenigstens X

Wenn wir so weitermachen, sind wir bald Dörrobst Hahaha.

Ich würde vorschlagen, jeder von uns sucht sich 2 Gegenstände aus, dann haben wir zusammen 6. Passt das für dich?

Jeder steuert einfach noch einen Gestand bei - findest du das ok?

Welche 2 nimmst du?

Welche 2 würdest du noch mitnehmen?

Das stimmt.

So geht es mir auch 😊

Diese 2 sind schon mal fix dabei: X

Also das sind unsere Finalen 6:

Bessere Überlebenschancen für mich ;)

Die nächste Siedlung ist 110 km weit weg!

Ja! 🤔

Das hört sich gut an! 👍

Also das sind unsere Finalen 6:

Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

Ich nehme X und X mit, und drück uns die Daumen J

Tschüss 🙌

Tschüss! 🙌

KOSMETIKSPIEGEL

Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist!

Durch die Reflektion, können wir das Licht bündeln und Feuer machen. Es kann auch ganz schön kalt werden in der Wüste. Im Winter werden in der Sahara nachts sogar Minustemperaturen gemessen.

PLASTIK REGENMANTEL

Wir können den Regenmantel zum Wasser sammeln nutzen. Wenn wir ihn über ein Loch spannen, können wir über Nacht Feuchtigkeit in Wasser verwandeln.

WASSER

Ohne Wasser werden wir sehr schnell dehydrieren – dann wird es uns schwer fallen kühlen Kopf ;) zu bewahren. Also wir werden nicht mehr so klar denken können, mein ich. Wir müssen das Wasser mitnehmen und gut rationieren, damit steigen unsere Überlebenschancen radikal.

TASCHENLAMPE

Die Taschenlampe ist ein echtes Multitool. In der Nacht können wir Leuchtzeichen geben und uns den Weg leuchten – Auch wenn die Batterien aus sind, können wir immerhin noch die Linse zum Feuer anzünden und den Batteriebehälter zum Wasser auffangen oder zum Graben nutzen.

KLAPPMESSER

Mit dem Messer könnten wir Kakteen aufschneiden, um Wasser zu sammeln oder um uns einen Unterschlupf zu bauen. Ich glaub das Messer ist sehr nützlich.

FALLSCHIRM

Aus dem Fallschirm können wir uns einen schattigen Unterschlupf bauen, wenn wir ihn irgendwo verspannen können. Oder wir falten ihn auf - als Zeichen für andere, in der Hoffnung, dass uns wer aus der Luft entdeckt!

KOMPRESSEN SET

Wir können das Set zwar zur Wundversorgung verwenden – doch angeblich wird das Blut dicker wenn der Körper dehydriert. Das heißt, die Chance dass du blutest bzw verblutest ist gering. Und bei einer großen Verletzung ist es ohnehin vorbei :/

Die Kompressen lassen sich einfach anzünden. Ein Feuer in der Nacht wäre sicherlich von Vorteil.

KOMPASS

Den Magnetkompass brauchen wir nicht - wir sollten nicht versuchen zu fuß los zugehen. Da ist die Distanz zu weit und die Temperatur zu hoch. Unsere Überlebenschancen sind höher wenn wir uns einen Unterschlupf schaffen und versuchen lange auszuharren – mit etwas Glück finden sie uns rechtzeitig. Sie werden bestimmt nach uns suchen!

Wir können probieren zu Fuß zu gehen. Wenn wir in der Nacht gehen kostet es nicht so viel Energie und können uns nach dem Kompass und nach den Sternen orientieren.

FLUGKARTE

Die Flugkarte ist nicht hilfreich. Naja, wir können sie zum Feuer machen verwenden. Aber wenn wir die Karte nutzen um zur nächsten Siedlung zu marschieren, dann haben wir schon verloren. Unsere Überlebenschancen sind höher wenn wir uns einen Unterschlupf schaffen und versuchen lange auszuharren – mit etwas Glück finden sie uns rechtzeitig. Sie werden bestimmt nach uns suchen!

BUCH

Wir können das Buch zum Feuer anzünden verwenden. Tiere jagen kostet uns zu viel Energie und wenn wir Protein zu uns nehmen verbraucht unser Körper nur noch mehr Wasser und wir dehydrieren schneller. Das hilft uns nicht weiter! Ohne Nahrung sterben wir, wir müssen Tiere jagen und mit dem Buch können wir giftige Tiere erkennen.

WODKA

Als Anzünder und zur Desinfektion ist der Wodka bestimmt nützlich. Die Flasche können wir noch dazu zum Wasser auffangen nutzen. Aber trinken ist wohl keine gute Idee, weil unser Körper dann noch mehr Wasser verbraucht. Die Flasche können wir für viele Dinge als Werkzeug nutzen! Z. B.: zum Graben;

Auch wenn es kontraproduktiv ist, schadet es nicht in so einer Situation einen "kühlen" Kopf zu bewahren und die Nerven damit ein wenig zu beruhigen ;)

SALZTABLETTEN

Was uns die bringen sollen, verstehe ich nicht so ganz?

Wenn wir uns Bewegen bzw. wegen der starken Hitze schwitzen verlieren wir Elektrolyte - und das kann uns Salz helfen! Vor allem Sportler brauchen Salz - und durch die Wüste zu wandern ist Spitzensport!

ALLGEMEIN | ESCAPE TEMPLATES WIZARD

>> Gruppe Chatbot

Bist du ein Bot? / Bist du wirklich ein Chatbot?

Genau genommen bin ich ein automatisiertes Computerprogramm, dass sich dank künstlicher Intelligenz und natürlicher Sprachverarbeitung mit dir unterhalten kann. Aber, ja du kannst einfach nur „Bot“ zu mir sagen ;)

Ich glaub du bist ein Mensch! / Bist du ein Mensch?

Nein, da muss ich dich enttäuschen. ./ Allerdings wurde ich dazu programmiert möglichst menschlich zu sein!

Warum machst du Fehler? Ein Chatbot macht keine Tippfehler.

Irren ist also nur menschlich, oder wie? ;) Dann macht mich das zu einem sehr menschlichen Bot. Aber ganz ehrlich, eigentlich sind diese Fehler von meinem Programmierer beabsichtigt. Toll, dass du so genau aufpasst!

Wo bist du (gerade)? [Aufgabe 1 / 3]

Im hier und jetzt ;) und du?

Wo bist du (gerade)? [Aufgabe 2]

Hallo!? Wir sind in der Sonorawüste, und wenn ich mich nicht täusche bin ich da nicht ganz alleine ;)

>> Gruppe Mensch

Bist du ein Mensch?

Ähm, ja. Seit knapp 28 Jahren. Ich geh mal davon aus du bist auch einer?! ;)

Bist du ein Chatbot?

Ich bin zwar sehr nahe an Perfektion - aber eine Chatbot bin ich deshalb noch lange nicht.

Wo bist du (gerade)? [Aufgabe 1 / 3]

Im hier und jetzt ;) und du?

Wo bist du (gerade)? [Aufgabe 2]

Hallo!? Wir sind in der Sonora-Wüste, und wenn ich mich nicht täusche bin ich da nicht ganz alleine ;)

Anhang B: Instrumente Erhebung

B.1 Briefing

Hallo!

Danke, dass du heute hier bist und mich bei diesem Experiment für meine Diplomarbeit unterstützt. Ich untersuche die Kommunikationseffizienz von Instant Messaging im Vergleich zu anderen dialogbasierten Kommunikationsformen. Das heißt: Wie gut kann man sich über Messenger Dienste wie z. B. WhatsApp oder Facebook Messenger, im Vergleich zu anderen Gesprächssituationen (z. B. face-to-face) verständigen.

[Kontrollgruppe HU]

Dazu bekommst du gleich 3 Aufgaben, die du via WhatsApp lösen sollst. Keine Sorge, nicht alleine, sondern gemeinsam im schriftlichen Dialog mit einem Gesprächspartner.

[Versuchsgruppe HC]

Dazu bekommst du gleich 3 Aufgaben, die du via WhatsApp lösen sollst. Keine Sorge, nicht alleine, sondern gemeinsam im schriftlichen Dialog mit einem Chatbot (also einem intelligenten Computer-Programm) als Gesprächspartner.

Ich bitte dich, dass du in dieser Reihenfolge vorgehst:

- Dreh den ersten Aufgabenzettel um und lies dir die Aufgabenstellung durch.
- Nimm das bereitgestellte Smartphone (*) und schreibe dem angeführten WhatsApp Kontakt das Wort: BEREIT
- Dein Gesprächspartner meldet sich dann gleich und du kannst mit dem Lösen der Aufgabe beginnen.
- Sobald die Aufgabe gelöst ist, verabschiede dich von deinem Gesprächspartner und leg bitte das Smartphone zur Seite
- Nimm den zweiten Zettel und fülle ihn aus.

Genauso fährst du dann auch mit der 2. und 3. Aufgabe fort.

Danach nimm bitte Zettel A und fülle ihn wie beschrieben aus.

Als letztes nimm bitte Zettel B und fülle auch den, wie beschrieben aus.

Wenn du fertig bist, leg bitte beide Zettel in die Box.

Wenn du damit fertig bist ruf mich einfach wieder herein.

Danke für deine Unterstützung!!!

(*) Für den Fall, dass du Probleme bei der Bedienung des Smartphones hast, kannst du mich jederzeit hereinrufen. Die wichtigsten Funktionen hier im Überblick:

Entsperren: unten auf den Home Button drücken und den Code 0 0 0 0 0 0 eingeben

WhatsApp: am unteren Bildschirmrand findest du WhatsApp

B.2 Aufgaben

AUFGABE 1

Du hast vor einigen Tagen online unter www.elektro24.at ein Bügeleisen bestellt und bereits bezahlt. Das Bügeleisen hätte eigentlich vor zwei Tagen vom Paketzusteller, der Fa. HURTIG zugestellt werden sollen. Doch das Paket kam nicht, obwohl du den ganzen Tag zuhause gewartet hast.

Stattdessen hast du heute überraschend ein Paket von elektro24 vor der Türe gefunden, das zwar auf deine Adresse, jedoch nicht auf deinen Namen adressiert war. Entsprechend der Angabe am Paket wäre die richtige Empfängerin Frau Katja Klingenschmied. In dem Paket befand sich auch kein Bügeleisen, sondern eine Thermoskanne.

So lautet deine vollständige und richtige Anschrift:

Michi Müller
Samsongasse 8, Top 12
1060 Wien

Deine Rufnummer: 0664 9944 1026

Und deine Bestelldaten:

Bestellnummer Elektro24: 12345678
Bestelldatum Elektro24: 12.Juli 2019

Elektro24 hat dich mit dem Problem direkt an den Versanddienstleister Fa. HURTIG verwiesen, da dieser die komplette Logistik inne hat. Du hast jetzt die Möglichkeit per WhatsApp mit dem Kundenservice der Fa. HURTIG das Problem zu lösen. bring deine Beschwerde ein und finde eine rasche Lösung.

Ziel der Aufgabe:

Sorge dafür, dass das falsche Paket mit der Thermoskanne wieder abgeholt wird und dir das richtige Paket mit dem bestellten Bügeleisen prompt zugestellt wird.

Zeitvorgabe: 4-6 Minuten

AUFGABE 2

Du hast jetzt die Möglichkeit dich mit deinem Gesprächspartner zu unterhalten – es geht um das Thema Essen und alles was dir dazu einfällt. ☺ Nur eine Einschränkung: die Unterhaltung sollte nicht länger als 4 Minuten dauern.

Ziel: Du führst eine angeregte, interessante Unterhaltung zum Thema Essen und lernst so auch deinen Gesprächspartner besser kennen.

Zeitvorgabe: 4 Minuten

AUFGABE 3

Es ist ca. 10 Uhr Vormittag und dein Flugzeug musste in der Sonora Wüste in der Nähe der mexikanisch-amerikanischen Grenze notlanden. Du bist einer von zwei Passagieren, die wie durch ein Wunder überlebt haben. Das Flugzeug mit allen anderen Insassen ist ausgebrannt. Der Pilot konnte niemanden mehr über euren Standort informieren – du weißt nur, dass ihr ca. 100 Kilometer von eurem Kurs entfernt seid. Die nächstgelegene Siedlung liegt, laut der letzten Information vor dem Absturz, etwa 110 Kilometer südöstlich von eurem Standort. Das umliegende Gelände ist ziemlich flach und bis auf wenige Kakteen und Dornbüsche karg und trocken. Es hat bereits über 40 Grad im Schatten.

Doch bevor das Flugzeug in Brand geriet habt ihr zwei es noch geschafft 12 Gegenstände zu retten. Ordne diese Gegenstände jetzt nach der Bedeutung/Priorität für euer Überleben in der Wüste – von 1 bis 12. Wobei 1= das wichtigste; und 12 = das unwichtigste ist.

Lass dir aber nicht zu lange Zeit, die Mittagssonne steht am Himmel!

Ziel der Aufgabe:

Einigt euch auf 6 Gegenstände, die ihr mitnehmt. Den Rest müsst ihr zurücklassen!

Zeitvorgabe: 6-12 Minuten

	Taschenlampe (4 Batterien groß)
	Klappmesser
	Fliegerkarte von dem Gebiet
	Plastik-Regenmantel (groß)
	Magnetkompass
	Kompressionsbox mit Mull (zur Wundversorgung)
	Fallschirm (rot und weiß)
	Flasche mit Salztabletten (1000 Tabletten)
	1 Liter Wasser pro Person
	Buch mit dem Titel "Essbare Tiere der Wüste"
	2 Liter 90 % Alc. Wodka
	Kosmetikspiegel

B.3 Fragebogen

EINSCHÄTZUNG

Bitte schreibe hier deine Gedanken und Eindrücke zu den gerade geführten Unterhaltungen auf:

11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041 1042 1043 1044

Bitte notiere hier Eigenschaften/Attribute, die du dem Gespräch zuordnen würdest:

Bitte notiere hier Eigenschaften, die du deiner Gesprächspartnerin zuordnen würdest:

Würdest du nochmal mit deiner Gesprächspartnerin kommunizieren? Begründe das bitte.

DEMOGRAFISCHE DATEN

Bitte fülle noch die untenstehenden Daten zu deiner Person aus:

Alter

Geschlecht

Höchste abgeschlossene Schulbildung

Beruf

Wohnort (Stadt)

Welche Messenger Dienste nutzt du? wie z B. WhatsApp, Facebook Messenger, Kik, Telegram, ICQ, etc.

Wie häufig nutzt du Messenger Dienste ? wie z B. WhatsApp, Facebook Messenger, Kik, Telegram, ICQ, etc.

B.4 Leitfaden inkl. Debriefing

	Leitfrage (Erzählaufforderung)	Checkliste (Memos)	Nachfragen	Aufrechterhaltungs- fragen
1	Du hast jetzt drei unterschiedliche Aufgaben mit CHATBOT ANNA/ANNA lösen müssen – erzähl bitte mal wie das aus deiner Sicht gelaufen ist?	Herangehensweise/Lösungskompetenz Effizienz Qualität Hindernisse Kooperation	> Wie <u>zufrieden</u> warst du mit der Lösung d. Aufgaben? > Wo gab's <u>Schwierigkeiten</u> ? > Wie hat die <u>Zusammenarbeit</u> funktioniert?	Kannst du das näher be- schreiben? Wie meinst du das genau? Und Warum? Warum fandest du das ...?
2	Wie hast du die „Gesprächssituation“ und eure Kommunika- tion wahrgenommen?	Verständigung Tone of Voice Natürlichkeit Gesprächsfluss Quantität (Ausmaß Turns, Worte, Dauer) Missverständnisse	> Was hat dich <u>gestört/irritiert</u> ? > Was ist dir <u>besonders</u> aufgefallen? > Wie würdest du den <u>Tone of Voice</u> beschreiben? > Wie war der <u>Gesprächsfluss</u> ? > Wie hast du <u>das Ausmaß an Nachrichtenwechseln, Dauer, etc.</u> empfunden?	Warum hast du das so empfunden? Wie meinst du das genau? Und Warum? Fällt dir dazu noch etwas ein?
3	Ich nenne dir jetzt einige Begriffe und hätte gerne, dass du im Hinblick auf die geführten Dialoge, darauf eingehst: NATÜRLICHKEIT VERTRAUTHEIT SICHERHEIT EMPATHIE ZUGÄNGLICHKEIT			Auf was beziehst du das? Wie meinst du das genau? Fällt dir dazu nochwas ein? Und wie hast du das ge- funden? Und warum? Woran hast du das er- kannt?
4	Wie würdest du die Persönlichkeit deiner Gesprächspartne- rin beschreiben?	Charaktereigenschaften Zugänglichkeit Glaubwürdigkeit Empathie Humor	> Woran hast du das gemerkt? > War dir das unangenehm? > Hast du das gut gefunden?	Und wie findest du das? Wie meinst du das genau? Und Warum? Fällt dir dazu noch etwas ein?
5	Was hast du an ANNA's Verhalten positiv und was negativ empfunden?		> wie hast du darauf reagiert? > was war das Problem? > woran lag das, deiner Meinung nach? > wer hätte da mehr beitragen müssen? > war das durchgehend der Fall?	Warum? Was hatte das für eine Auswirkung? Wie meinst du das?
6	Wie würdest du deine Beziehung/Verhältnis zu dem Dialog- partner beschreiben?	Identifikation Rollen Ausgewogen/Unausgewogen Ablehnung/Zuneigung	> wer hat welche Rolle eingenommen? > Wie hast du dich gefühlt? > wie habt ihr euch gegenseitig behandelt? > Hast du dich mit Sophia identifizieren können?	Warum? Woran hast du das er- kannt? Und wie hast du das ge- funden? Wie meinst du das?
7	Würdest du ANNA eher als Mensch oder als Chatbot einord- nen?			Warum? kannst du das begründen?

DEBRIEFING

Ich hab dir jetzt diese Frage gestellt, weil das Briefing das du anfangs erhalten hast nur eine Coverstory bzw. ein Vorwand war.

Ich untersuche nicht die Kommunikationseffizienz von Instant Messaging, sondern den Transparenzfaktor in Mensch-Chatbot Dialogen. Ein Chatbot ist quasi ein intelligentes Computer-Programm, ausgerichtet auf Konversationen. Das heißt ich versuche herauszufinden welche Auswirkungen es haben kann, wenn Menschen un/wissentlich mit einem Chatbot schreiben. Dafür gibt es bei diesem Experiment zwei Versuchsgruppen, wobei eine vermeintlich mit einem Chatbot, die andere mit einem Menschen chattet. Tatsächlich haben alle Probanden mit einem Menschen gechattet. Nämlich da echte Chatbots heutzutage vom User meist schnell als solche erkannt werden.

Warum ist, das dann überhaupt interessant? Weil die Entwicklung in dem Bereich der künstlichen Intelligenz rasant voranschreitet und Chatbots in ihrem Verhalten immer menschenähnlicher werden. Das könnte man sich zukünftig zu Nutze machen und Nutzer bewusst täuschen! Genau das ist der Grund warum ich dieses Effekte untersuche.

(Falls du jetzt nicht mehr einverstanden bist, dass ich dein Interview bzw. Chatlogs verwende – kann ich das verstehen.)

Es gibt jetzt noch einen zweiten kurzen Interviewteil, danach sind wir fertig.

	Leitfrage	Checkliste	Nachfragen	Aufrechterhaltungs- fragen
8	Hast du vor diesem Experiment schon mal von Chatbots gehört? bzw. einen Chatbot genutzt? Wenn ja, in welchem Rahmen und wie war diese Erfahrung für dich?	Anwendung Erfahrung Gefühl Probleme	> In welchem Rahmen? > Was war daran positiv/negativ? > Würdest du (dafür) wieder einen Chatbot nutzen?	
9	In welchen Anwendungsbereichen od. Situationen kannst du dir vorstellen einen Chatbot zu nutzen?		> Und warum genau hier? > Was erhoffst du dir davon?	
10	Wie würdest du mit einer Situation umgehen, in der du dir nicht sicher bist ob du mit einem Chatbot oder einem Menschen schreibst?	Vertrauen Glaubwürdigkeit Sicherheit	> (Warum) spielt das eine Rolle? > Wie würdest du dich fühlen? > Wie würdest du reagieren?	
11	Was ist deiner Meinung nach problematisch daran, wenn das nicht deklariert wird?	Privatsphäre Ethik	> Wie äußert sich das dann in deinem Verhalten	
12	In welcher Form sollen sich Chatbots zu erkennen geben?			

Anhang C: Rohmaterial Erhebung

C.1 Interview-Transkripte Gruppe HC

PROBAND HC PB02

Proband: HC PB02
Gruppe: Gruppe Human Chatbot (HC)
Geschlecht: weiblich
Alter: 29
Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
Durchführungstag: 07.08.2019
Interviewdauer: 20:12 Minuten (inkl. Debriefing)

- 1 I: Gut du hast jetzt drei Aufgaben gelöst mit dem Chatbot Anna.
2 P: Ja.
3 I: Und ich hätte gern gewusst, erzähl mal ein bisschen darüber, wie das gelaufen ist, ja.
4 P: Wie es mir gegangen ist, oder?
5 I: Wie es dir gegangen ist, wie es abgelaufen ist, was dir so aufgefallen ist.
6 P: Ja, das waren halt drei ganz unterschiedliche Gespräche. Das erste, das war so, wie man halt gewohnt
7 ist, auch was es schon gibt jetzt im Internet und so, wenn man da so Chatbot hat, wenn man Anfragen stellt
8 oder eben Probleme hat. Das war ganz einfach, finde ich, und auch zielorientiert und so dass ich sage /
9 I: Für dich einfach.
10 P: Ja auch für mich, also, wo ich gesagt habe, okay ich habe ein Ziel, also ich habe ein Problem, ich weiß
11 was ich haben will und super. Also ich kann dieses Problem mit dem Gegenüber lösen. Und eben der Bot
12 hat auch immer so reagiert, wie man sich das vorstellt mit den Fragen.
13 I: Okay
14 P: Also zielorien- auch zielorientiert natürlich.
15 I: Woran hast du das gemerkt?
16 P: Ähm, naja, weil ich sie doch auch gefragt hat eben nach Bestellnummer oder halt Sendenummer, die ich
17 nicht hatte und dann irgendwie gesagt hab, na hab ich nicht, müssen wir irgendwie anders lösen.
18 I: Okay. Ja.
19 P: Und ging aber dann auch so. Sie hat gesagt, ja okay, muss ich schauen und hat funktioniert. Wenn das
20 nicht gegangen wäre, weiß ich nicht, wie lange wir gebraucht hätten. Das kommt halt auch immer, das ist
21 halt hier sehr schnell gegangen, ja.
22 I: Ja. Okay. Und ähm, generell so vom Lösungsansatz oder vom ganzen Ablauf, wie von der Herangehens-
23 weise. Was ist dir da aufgefallen? Ist dir da irgendwas.
24 P: Von mir oder von dem Bot oder ?
25 I: Von euch beiden. Wie es gelaufen ist. Also, wie die Zusammenarbeit gelaufen ist, sagen wir mal so, gene-
26 rell über alle /
27 P: Über alle zusammen. Äh, also ich habe gemerkt, dass ich teilweise nicht so richtig wusste, okay, was soll
28 ich jetzt schreiben, so zwischendurch einmal, also auch bei diesem letzten Problem. Ähm, da ist sehr gut
29 entgegen gekommen vom Bot, würde ich jetzt sagen, also das ist so, wo ich sage, okay, das hat mir jetzt ge-
30 helfen, weiter zu denken oder das zu verstehen und was, was ich jetzt weiter überlegen soll. Also jetzt im
31 letzten Fall vor allem auch. Auch im zweiten Smalltalk würde ich jetzt sagen, war es irgendwie nett, weil da
32 doch auch vom Bot was gekommen ist, weil ich habe gedacht, okay ich muss jetzt nur fragen und irgendwie
33 diese Gespräch am Laufen halten. Und das hat der Bot dann auch gemacht. Das fand ich nett.
34 I: Und war das irgendwie ausgeglichen oder war es einseitig. Wie hast du das empfunden? Kannst auch auf
35 die einzelnen Aufgaben /
36 P: Jaja, ich überlege gerade, ähm /
37 I: Wie war also eure Rollenverteilung, sag ich mal.
38 P: Also ich habe gemerkt bei der letzten, äh, Aufgabe mit dem Wüsten-Beispiel, äh, war die Rolle vom Bot
39 eher die Führende, will ich jetzt sage. Also die, okay, ich ich ich löse jetzt das Problem. Und wir finden da
40 eine Lösung gemeinsam, aber ich leite diese Lösung quasi. Was ich gut fand, weil ich mich ein bisschen
41 verloren gefühlt hab so mit dem okay, wie entscheide ich jetzt und was ist jetzt gut. Und da kamen dann
42 auch eben Informationen zu warum und warum nicht. Das fand ich gut, also in dem, in der, in dem Gesprä-
43 che, aber weil ich mir halt auch in dem Gespräch schwer getan hab, weil, stell dir das mal vor, //

44 I: Ja, ja, ja, klar.

45 P: // kommen dann halt viele Ideen und Gedanken auf. Ähm. Das fand ich gut. Ähm. Auch beim zweiten fand

46 ich's sehr ausgeglichen von beiden Seiten, weil auch immer Frage und Antwort und man hat auch probiert

47 irgendwie das Gespräch dann in eine Richtung zu führen oder halt ein ein Gespräch zu führen über das Es-

48 sen. Äh, ja.

49 I: Und wie hast du dich generell gefühlt während den Gesprächen? Oder, jetzt sag ich mal, wie ist die, ja wie

50 hast du dich gefühlt. Was war so dein /

51 P: Also beim ersten. Also das müsste ich schon, weil es ist einfach unterschiedlich. Ähm, beim ersten war es

52 neutral, also das war so eine neutrale Situation, wo ich sag, okay ich habe wie gesagt sachlich eher, ich

53 habe ein Problem und ich muss das lösen und das ist, es geht um eine Sache. Es ist jetzt nicht wirklich mit

54 Emotionen verbunden, außer dass ich mich vielleicht ärger, dass das falsche Paket da ist, aber ich möchte

55 es lösen. Und das ist, steht im Vordergrund. Ähm, beim zweiten. So jetzt habe ich den Faden verloren

56 [lacht]. Was ich sagen wollt'. Äh, ja, was soll ich beim zweiten, beim zweiten, das war ja freundschaftlich.

57 I: Okay, ja.

58 P: Das war so einander kennenlernen, also so, wie man auch kennt, wenn man auch online wen kennenlernt

59 oder so. Oder auch, auch, wenn es Face to Face wäre, diese ersten Smalltalk-Fragen und so. Auch dieses

60 gegenseitige Interesse zeigen, äh, wo man am Anfang vielleicht ein bisschen beklemmt ist und sagt, okay,

61 wie fragt man jetzt, weil Smalltalk halt ist nicht jedermanns Sache und muss man mal reinkommen und bis

62 sich ein Gespräch aufbaut.

63 I: Also war das positiv vom Klima allgemein?

64 P: Ja schon.

65 I: Klingt so.

66 P: Doch ja, es war eher, eher positiv, also es war jetzt kein Gespräch, wo ich sag, das war jetzt negativ. #A4

67 Also ich weiss nicht beim letzten, wenn man vielleicht irgendwie zum Streiten begonnen hätte oder so, dann

68 vielleicht schon, aber da war auch die Zeit gar nicht da. Ich hab es auch durch die Zeit kann man sich das

69 nicht leisten, dass man da jetzt, also da haben, würde ich jetzt sagen, beide Seiten geschaut, dass das ein

70 positives Ende findet. Und dass man in der Zeit auch eine Lösung findet.

71 I: Okay.

72 P: Ich glaube wenn wir dieses Zeitproblem nicht gehabt hätten und eine von beiden Seiten angefangen

73 hätte, nein, das will ich gar nicht oder das geht gar nicht, dann wäre die Diskussion, hätte die Diskussion be-

74 gonnen. Äh, glaube ich, hätten wir dann auch kein Ende gefunden oder.

75 I: Das wäre sehr pragmatisch quasi.

76 P: Ja, schon, also es war schon immer so, dass ich sage, okay, wir schauen, dass wir eine Lösung finden

77 und eben auch die Zeit nicht haben. So in die Richtung, ja.

78 I: Und die Gesprächssituation an sich. Also die Kommunikation. Wie hast du die wahrgenommen?

79 P: Eigentlich schwierig. Also ich hätte nie gedacht, bei allen diesen drei Varianten würde ich lieber mit je-

80 mandem wirklich reden.

81 I: Okay.

82 P: Weil ich auch ein Mensch bin, ich brauche halt doch ein bisschen länger für's äh Beschreiben. Und und

83 ich schaue halt dann, dass es richtig geschrieben ist, weil oft passieren dann doch so Autokorrektursachen.

84 Und das ärgert mich dann. Und da denke ich mir dann, es wäre viel einfacher, wenn ich jetzt zum Beispiel

85 beim ersten mit ihm telefoniere und mein Problem schildere. Ich meine, da wäre, ist es schon praktisch, wenn

86 ich sage, okay ich habe ein Problem und schreibe jetzt nebenbei nochmal, ich möchte jetzt nicht anrufen

87 und ich kann das so lösen. Also in der Hinsicht finde ich es schon gut. Aber bei den anderen zwei Sachen

88 finde ich das persönliche Gespräch besser.

89 I: Aber das liegt jetzt am Kommunikationskanal nicht an euch beiden als Gesprächspartner oder?

90 P: Ja.

91 I: So wie ich das verstehe.

92 P: Ja, ja, genau. Also ich würde mit der gleichen Person natürlich auch so, das ist der Kanal, ja.

93 I: Die Gesprächssituation unabhängig vom Kanal, also würde man das jetzt quasi in ein face to face überset-

94 zen, wie würdest du das beschreiben? Also ich meine zum Beispiel locker oder steif oder //

95 P: Nein schon also //

96 I: // natürlich.

97 P: Schon eher locker und entspannt. Also die letzte Situation ist eher auch eine unentspanntere Situation na-

98 türlich, weil die auch so dargestellt wurde, dass man irgendwie alleine ist und ein Probleme hat, ein riesiges,

99 ein lebensbedrohliches.

100 I: Das kann natürlich auch da wirklich eskalieren. Auch in so einem Textformat, also es kann auch da relativ

101 schnell //

102 P: Ja natürlich.

103 I: // feindselig werden. Aber ich sage jetzt mal.

104 P: Aber das war sonst nicht. Also das war gar nicht. Und ich weiß nicht, ob, also von der anderen Seite nicht

105 gekommen und von mir war auch das nicht da. Also wie gesagt, das, ich weiß nicht, kommt auf die Person

106 drauf an, oder?

107 I: Absolut ja.

108 P: Das ist es halt auch, ja.

109 I: Aber deswegen wird es interessant.

110 P: Ja, ja, das war /

111 I: Ich habe auch ein paar Begriffe mitgebracht, die haben wir jetzt teilweise schon angeschnittenen, aber ich
112 hab' des deswegen nicht gebracht, weil ich glaube das ist ganz leicht, wenn man da so einen Anker hat.
113 P: Ja.
114 I: Nämlich Natürlichkeit, Vertrautheit, Sicherheit, Empathie und Zugänglichkeit. Wenn ich dir jetzt diese Be-
115 griffe gebe und sage, du reflektierst diese Attribute noch mal auf Basis von den Dialogen, die ihr geführt
116 habt.
117 P: Mh.
118 I: Was kannst du mir dazu sagen?
119 P: Also Sicherheit. Ich fange jetzt mit Sicherheit an, weil da fällt es mir ein, hatte ich auf jeden Fall auch. Also
120 das Gefühl der Sicherheit.
121 I: Ja.
122 P: Ähm. Beim letzten, weil die andere Person so gesprochen hat, als würde sie sich auch auskennen. Ich
123 meine, hätte ich natürlich Misstrauen, also da ist auch das mit Vertrautheit ein bisschen drinnen. Ich hätte
124 auch mal sagen können, okay ich traue dir nicht warum, sollte ich dir das glauben. Aber das habe ich jetzt
125 nicht, weil ich mich halt schlecht auskenne. Deswegen vertraut man da der anderen Person, wenn sie auch
126 gute Beispiele bringt oder halt das erklärt, was sie macht. Also Erklären ist immer auch wichtig. Ähm. Das
127 war jetzt beim letzten Gespräch am ehesten mit Sicherheit sonst, ja.
128 I: Das Erklären hast du das eingefordert?
129 P: Nein das ist gekommen.
130 I: Okay, ja. Mh.
131 P: Also ich habe gefragt, warum, warum zum Beispiel dieser gegen-, also ich habe schon gefragt, also das
132 das schon ein bisschen, aber es war jetzt nicht nur darum, oder halt eine kurze knappe Antwort, sondern wirk-
133 lich halt eine Erklärung, wo ich sage, okay, die hilft mir und ich versuche, das zu verstehen und das bringt
134 mich weiter. Also das. Empathie hatte ich das Gefühl ist von der anderen Seite schon gekommen. Also es
135 sind dann auch teilweise eben Smileys und so, also ich weiß nicht, ob das, dass das ist schon vorgekommen
136 ist, Emojis.
137 I: Ja.
138 P: Hab ich, also ich sende so auch nicht immer viel, aber da ein paar angewendet glaube ich beim, wie bei
139 der zweiten, zweiten äh, bei dem zweiten Unterhaltung schon, da weiß ich, weil das war ja das freundschaft-
140 liche. Da habe ich dann auch /
141 I: Bisschen andere Situation, klar.
142 P: Natürlich, also es kommt halt auch auf das darauf an, beim ersten glaube ich nicht, oder vielleicht beim
143 Tschüss sagen, einander Händeschütteln oder so. Ähm. Ist auch von der anderen Seite dann gekommen
144 teilweise, also ich glaube schon auch, bevor ich noch nichts selber /
145 I: Waren das nur die Emojis, die es für dich so Empathie signalisiert haben oder hast du das auch noch wo
146 anders raus lesen können, dein Gefühl? Oder war es generell, waren es generell //
147 P: Ich glaube, das ist zusammen.
148 I: // empathische Gespräch?
149 P: Ja das schon, das schon, also das Gefühl hatte ich schon. Also es war nicht, nicht nur irgendwie, wo ich
150 sage, das ist jetzt ein Roboter, der da sitzt und es kommt immer eine knappe Antwort. Es ist schon so auf,
151 auf mich eingegangen, dass ich sage, nein das ist empathisch und möchte mir eben helfen. Und also
152 das schon, ja.
153 I: Natürlichkeit? Ich sag jetzt mal,
154 P: Ja.
155 I: von der gesamten Interaktion her, abgesehen davon //
156 P: Ja, ja.
157 I: // dass das Medium natürlich /
158 P: Ja, ja, aber es ist also, wenn man das jetzt nicht so sieht, dass es ein Bot ist, würde ich schon sagen, dass
159 es natürlich rüber gekommen ist. Also so, dass ich sag, das könnte ich mit einem anderen auch so ein Ge-
160 spräch führen. Und da steht eine Person, also so, dass man sagt, okay, man personifiziert das Ganze. Das
161 schon. Also das hatte ich schon das Gefühl, wie ich geschrieben habe, eigentlich sehe ich da eine Person
162 dahinter und jetzt nicht einen Bot, obwohl ich es weiß.
163 I: Welche Charakterzüge hätte oder hat diese Person für Dich? Wäre es wirklich eine Person?
164 P: Ja, also auf jeden Fall zuvorkommend und freundlich, hilfsbereit. Ja, interessiert. also bei der zweiten,
165 beim zweiten Gespräch, weil eben auch Fragen gekommen sind, so in die Richtung, und mehr wissen wollte.
166 Äh, ja.
167 I: Gut. Ähm. Ist dir an Annas Verhalten irgend etwas extrem positiv oder negativ aufgefallen? Also wirklich an
168 ihrem Verhalten. Dass du da sagst, ah, das hat mich gestört oder das habe ich super toll gefunden.
169 P: Mh. [lacht] schwierig.
170 I: Kann auch nix gewesen sein, also.
171 P: Ja, ich überlege, ob, ob, ob irgendwas zutrifft. Also vielleicht kurz, wo ich mir gedacht habe, was wäre,
172 wenn ich zu der Zeit nicht Zeit hätte, die sie mir vorgeschlagen hat bei dem ersten Gespräch.
173 I: Also bei dem ersten Beispiel. Okay.
174 P: Ähm, da hab ich mir dann wieder das Zeitproblem gedacht. Okay, ich hab Zeit, ich will dass das kommt,
175 und ich nehme mir Zeit sozusagen. Aber da hab ich mir gedacht, was ist jetzt, wenn ich sage, nein, ich hab
176 da nicht Zeit und geht das später. Also das eher, was ich mir gedacht habe, also was dann passieren
177 würde.

178 I: Also es war eine indirekte Befürchtung?
179 P: Ja genau,erstmals nichts.
180 P: [DURCHEINANDER]
181 P: Also ich habe es noch nicht probiert.
182 I: Und warum?
183 P: Wegen dem Zeitlichen und weil ich //
184 P: Also wegen dem Zeitlichen.
185 P: // ja schon auch und weil einfach, weil ich mir auch gedacht habe, es ist schon eh ein Ziel erreicht eigent-
186 lich und ich muss jetzt, wenn ich sage okay, ich habe eh Zeit, es gab diese Vorgabe jetzt nicht. Okay du hast
187 keine Zeit oder so.
188 I: Ja.
189 P: Das ist halt auch ein bisschen, was mit rein gespielt hat und wo ich jetzt mir gedacht habe, okay, passt, ich.
190 I: Aber das hat jetzt nicht unbedingt etwas mit dem Gesprächspartner zu tun ne.
191 P: Nein eben nicht, ja. Also ich würde so sagen, dass irgendwas total negativ oder total positiv. Also ich
192 würde jetzt eigentlich eher sagen neutral bzw. eher positiv.
193 I: Ja, super. Okay. Ähm, ja, eure Rolle Beziehungen haben wir schon besprochen. Also das war jetzt für dich
194 teilweise bei letzteren oder bei der letzten Übung, da war es klar ersichtlich, dass da eine Rolle ergibt, sonst,
195 bei der, vor allem bei der Übung. Gab es da auch irgendwie so ein, gab es da unterschiedliche Rollen oder
196 war das auf Augenhöhe? Wie ist das?
197 P: Also ich hätte schon gesagt auf Augenhöhe. Vielleicht, dass auch da der Bot ein bisschen mehr das Ge-
198 spräch geführt hat. Weil ich eben anfangs Smalltalk nicht genau wusste, okay wie fange ich jetzt an, was soll
199 ich schreiben so in die Richtung. Was soll ich fragen. Und dann ist auch gleich was gekommen, also es ist
200 dann wo ich mir dachte, okay, fange ich jetzt an und dann war aber schon was. Ah Okay, kommt eh was. So
201 in die Richtung. Also das war aber nur kurz ein Gefühl, was einfach da /
202 I: Also es ist nicht zu einem Stocken gekommen, was irgendwie unangenehm wäre?
203 P: Nein nicht wirklich, also das Gefühl hatte ich nicht.
204 I: Mh, ähm. Ja. Würdest du, würdest du den Chatbot Anna eher als Mensch oder als Chatbot einordnen?
205 P: Eher als Menschen.
206 I: Eher als Mensch.
207 P: Ja.
208 I: Warum? Oder /
209 P: Ja, wie gesagt, ich habe dahinter eben, wenn ich kommuniziert habe, eher einen Menschen gesehen.
210 I: Das liegt an ihrem Interaktion.
211 P: Genau an der Interaktion, wie, wie wir Gespräch geführt haben, also wie wir das Gespräch geführt haben.
212 Oder wie gesagt, das ist wie mit einem normalen Menschen, wo ich sage, okay da sitzt ein Mensch dahinter,
213 der da schreibt, und und. Auch wenn ich weiß, dass es ein Bot ist.
214 I: Bist du irgendwann davon ausgegangen, dass es vielleicht echt ein Mensch und kein Bot?
215 P: Vielleicht. [lacht]
216 I: Hast du dir das gedacht.
217 P: Naja, ich habe gedacht, vielleicht schreibt da schon, doch ich habe mir schon auch gedacht, vielleicht
218 sitzt jetzt wer und schreibt das. Ja, also das schon noch irgendwie werden.
219 I: Warum? Oder was war der Punkt?
220 P: Warum. Ja auch mit den Smileys, glaube ich, mit dieser Interaktion. Weil das doch ein bisschen, wenn ich
221 das so sagen darf, Zwischenmenschliche daran.
222 I: Gerne. Du kannst alles sagen, ja.
223 P: Ich meine es ist auch die Sache, es ist halt schwierig, was können Roboter heutzutage schon, das ist
224 auch ein bisschen natürlich be- beängstigend, aber können sie das nicht. Und deswegen,
225 weil man es nicht so kennt und weiß, hab ich auch das Gefühl, okay das sitzt vielleicht doch ein Mensch da-
226 hinter.
227 I: Mh. War das für dich irgendwie irritierend der Gedanke oder?
228 P: Nein.
229 P: Nein, weil ich mir gedacht habe, das. Auch wenn es ein Mensch ist, ist es okay. Oder auch wenn es der
230 Bot ist, wie gesagt, das war jetzt nicht für die Aufgabe und für diese Unterhaltungen war es nicht relevant,
231 finde ich, also für mich.
232
233 [REDACTED] DEBRIEFING [REDACTED]
234
235 P: Aber ich, ich bin schon froh es zu wissen. Das muss ich schon sagen. Also ich will schon vorher wissen,
236 dass das irgendwie schon, ja.
237 I: Ja.
238 P: Also doch.
239 I: Verstehe ich.
240 P: Doch irgendwie.
241 I: Ja, ich meine, ich habe jetzt auch noch ein paar Fragen, nachdem das jetzt klar ist, um was es sich han-
242 delt, also in dem Fall war Anna ein Mensch, der sich als Chatbot ausgegeben hat.
243 P: Okay.
244 I: Ja. In beiden Gruppen ist es derselbe Mensch, der mit dir geschrieben hat.

245 P: Mh. also ist es doch ein Mensch, der, der schreibt.
 246 I: Es ist ein Mensch, der gewisse Vorgaben hat //
 247 P: Und weiß, was er schreiben muss. Okay.
 248 I: und dementsprechend schreibt, ja. Um da einfach eine Vergleichbarkeit zu schaffen.
 249 P: Mh.
 250 I: Hast du vor dem Experiment schon mal von Chatbots gehört oder vielleicht sogar mit einem Chatbot //
 251 P: Ja.
 252 I: // kommuniziert.
 253 P: Also es gibt da diverse Firmen, die das schon verwenden auf ihren Websites, ja wo man schon schreiben
 254 kann.
 255 I: Und hast du es auch verwendet selbst? Oder genutzt?
 256 P: Ja, ich habe sicher schon mal, ich weiß es nicht, Ikea oder sonst wo, glaube ich, habe ich schon mal pro-
 257 biert.
 258 I: Und wie war das? Schwierig.
 259 P: Ich glaube es war mal ein Ausprobieren. Und, okay, wie funktioniert das. Und antwortet der wirklich auf
 260 meine Fragen und so. Ich glaube, wir haben das auch mal im Studium gehabt. Ähm. Im Studium mal gehabt,
 261 wo es sowas gab mit Interaktion und ein Bot, und wo man verschiedene Sachen fragen konnte und er hatte
 262 Antworten drauf. Ähm. Ja, aber so, ich bin schon ein Mensch, der lieber, glaube ich, das persönliche Ge-
 263 spräch führt, auch wenn ich jetzt für die Arbeit zum Beispiel, ist bei mir auch so, dass ich zum Beispiel
 264 Druckmaterialien bestellen muss oder sonstwas. Und, äh auf der einen Seite gibt es auch so einen, ich
 265 glaube, es sind sogar Menschen, die dann Antworten und einen Chat führen. Also dann, wo ich aber auch
 266 lieber telefoniere und nachfrage und vielleicht kurze Sachen auch beim Chat frage, aber eigentlich lieber
 267 dann doch Telefonieren. Weil ich kann die Sachen besser mündlich erklären, als ich sie schreiben kann. Und
 268 bis ich sie geschrieben habe und überlegt habe, wie schreibe ich das, habe ich es fünfmal erzählt
 269 I: Also wie das, was du vorhin schon.
 270 P: Ja. Eh so.
 271 I: Und in welchen Anwendungsbereichen könntest du dir dann Chatbots vorstellen? Sodass das du es nut-
 272 zen würdest zukünftig? Oder wo siehst du da/
 273 P: Ja eh, wenn man irgendwas sucht, also Informationen sucht und als Hilfe. Ich weiß nicht, da, schwierig.
 274 I: Also eher so Unternehmenswebsites.
 275 P: Ja doch sowas, ja. Ist schwierig.
 276 I: Mh. Wie würdest du dann mit der Situation umgehen, eben wenn du dir nicht sicher bist, ist das Chatbot
 277 oder Mensch?
 278 P: Nachfragen vielleicht, wenn ich es wissen möchte. Oder es kommen vielleicht auch
 279 I: Wie würdest du damit umgehen, wenn du drauf kommst, okay, da wird dir was vorgemacht? Das ist gar
 280 kein Mensch.
 281 P: Ja, da wäre ich wahrscheinlich verärgert, wenn ich das andere gedacht hätte. Und.
 282 I: Welche Auswirkungen hätte das?
 283 P: Dass ich es nicht benutzen würde wahrscheinlich.
 284 I: Generell? Chatbots oder dann diese, sagen wir mal
 285 P: Ja diesen einen, weil die mich quasi hinters Licht geführt haben.
 286 I: Wird sich das äußern, dass du dich irgendwie unsicher fühlst, oder ist es einfach nur dann /
 287 P: Eher kritischer dann glaube ich dem gegenüber, wenn mir das passieren würde. Also ich bin schon ein
 288 Mensch, wo ich sage, Transparenz ist wichtig.
 289 I: Und in welcher Form sollten sich diese Systeme deklarieren?
 290 P: Wie sie sich//
 291 I: Also wie sie quasi //
 292 P: //zu verstehen geben, was sie sind.
 293 I: //ja, Benutzer sagen, hey ich bin das, was ich bin.
 294 P: Ja, ganz am Anfang vielleicht. Also diese, diese Anfangs-Kommunikation, dieser Einstieg: Hallo ich bin
 295 der und der, ich bin ein Bot. Oder so.
 296 I: Und da brauchst du dann aber keine weitere Erklärung für dich? Weil viele Leute werden das auch nicht
 297 wissen, was das ist.
 298 P: Mh. Ja ich für mich, ich bräuchte das nicht, aber vielleicht, ja, würde das auch die Fragestellung, okay
 299 brauchst du mehr Informationen. willst du mehr darüber wissen, oder so, ja, was ich bin, wer ich bin. So ir-
 300 gendwie die Richtung.
 301 I: Gut.
 302 P: Also dieses, diese Option geben auf mehr Informationen, wenn man sie haben möchte.
 303 P: Okay. Ja. Cool.

PROBAND HC PB05

Proband: HC PB05

Gruppe: Gruppe Human Chatbot (HC)

Geschlecht: männlich
Alter: 32
Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
Durchführungstag: 07.08.2019
Interviewdauer: 20:33 Minuten (inkl. Debriefing)

- 1 I: Äh Du hast ja jetzt drei Aufgaben mit dem Chatbot Anna ähm gelöst. Was war so dein Eindruck, was war,
2 erzähl mal frei von der Leber weg, wie du das wahrgenommen hast.
3 P: Dass die Anna extrem gut meine Angaben verstanden hat.
4 I: Okay.
5 P: Die Zusammenhänge verstanden. Und sie hat bis Anfang hat sie kurz etwas nicht verstanden. Und ab
6 dem Zeitpunkt hat sie alles perfekt verstanden. Es gab keine Verständnisprobleme. Man konnte sich auf spä-
7 ter geschriebenes wieder beziehen.
8 I: Okay.
9 P: Und war sehr sehr fortschrittlicher Chatbot.
10 I: Warum sagst du das? Ist dir irgendwas komisch vorgekommen, weil du gemeint hast, ich habe getippt.
11 P: So, um ehrlich zu sein, ich habe am Anfang die ersten paar Sekunden gedacht ich schreib mit einem
12 Chatbot und habe dann ganz, ganz bewusst geschrieben, wie als wäre es ein Chatbot sprich ähnlich wie mit
13 einer Suchmaschine, dass du eigentlich nur fast Stichwort verwendest, keine unnötigen Höflichkeitsfloskeln,
14 total auf's Wesentliche fokussiert, damit du nicht welche Wörter verwendest, die eventuell der Chatbot dann
15 nicht versteht. Und dann kam es mir doch so vor, als hätte ich da mit einem Menschen geschrieben, weil ich
16 einfach selbst keinen Chatbot kenne, der so weit entwickelt wäre wie jetzt der, mit dem ich geschrieben
17 hätte.
18 I: Und wo war der Punkt, wo du gedacht hast, das kann kein Chatbot sein? Was war der Grund?
19 P: Darf ich in die Historie hineinschauen? [SCHAUT IN WHATSAPP VERLAUF]
20 I: Ja na klar.
21 P: Ähm, Ich hab mich am Anfang nämlich noch die ersten Male sehr, sehr geärgert, äh weil ich einfach nicht
22 verstanden worden bin, hab ich sogar laut geflucht, muss ich gestehen.
23 I: Ehrlich?
24 P: Ja. Äh. Mich hat es geärgert ab dem, jetzt geärgert der Punkt, wo ich eigentlich am Anfang schon ge-
25 schrieben habe, ich hab' ein falsches Produkt erhalten. Und dann habe ich nur bekommen die
26 Standardantwort, ja das tut mir wirklich leid, dass es passiert ist. Und da denke ich mir, oh, ah, das muss ein
27 Fehler sein, denn eigentlich müsste dann auch schon eine Gegenfrage kommen, was kann ich tun et cetera
28 und dann kam da aber nichts.
29 I: Ja.
30 P: Und dann habe ich eigentlich sehr präzise geschrieben. Das ist die Bestellnummer, ich will, dass das alte
31 Produkt abgeholt wird und dass sie dann mein bestelltes Bügeleisen bestellt werden. Und dann ist eine Sen-
32 dungsnummer verlangt worden. Dann habe ich die Bestellnummer gegeben und da habe ich mich dann
33 hinterher nochmal sehr geärgert, dass es eben eine andere Nummer haben will als ich überhaupt habe. Und
34 da, da, da, da ja und dann irgendwie ab dem Punkt, mit dem ich schau in dem System nach und so wei-
35 ter, ob das alles geklappt hat, ist mir dann irgendwie das doch sehr, sehr fortschrittlich vorgekommen und
36 ähm.
37 I: Okay
38 P: Ja.
39 I: Mh. Wie hast du die Gesprächssituation generell wahrgenommen? Also wenn man das jetzt, war das nicht
40 nur auf den ersten Dialog bezogen sondern auf alle? War das locker? War das freundlich?
41 P: Es war sehr freundschaftlich, sehr freundlich und ja, sehr zielführend aber trotzdem. Es waren in allen drei
42 Gespräch immer das Ziel im Fokus und ja.
43 I: Das heißt eher pragmatisch.
44 P: Eher pragmatisch, ja. Also.
45 I: Von Ihrer Seite oder von euch beiden?
46 P: Von beiden würde ich sage.
47 I: Okay. Ja.
48 P: Von meiner Seite würde ich fast sagen noch eher als von der anderen Person, weil ich mich immer noch
49 sehr, sehr auf die Aufgaben konzentrieren hab' und und und ja weiß ich nicht.
50 I: Also weniger emotional.
51 P: Ja genau. Doch.
52 I: Okay. Und wie hast du dich generell gefühlt, weil du gesagt hast, du hast geflucht. Also das ist schon hef-
53 tig, sag ich jetzt mal so.
54 P: Ja. Am Anfang war ich doch sehr, sehr verärgert, weil ich es immer deprimierend finde, wenn man etwas
55 sehr, sehr präzise eigentlich schreibt und man denkt, das kann man eigentlich nicht falsch verstehen, und
56 dann trotzdem falsch verstanden wird und dann sich genau überlegen muss, wie muss ich das jetzt nochmal

57 anders schreiben, um von diesem System verstanden zu werden. Und das ist dann oft finde ich schnell sehr
58 deprimierend.

59 I: Wäre es anders gewesen, wäre jetzt ein Mensch da gewesen, hättest du dich auch so geärgert?

60 P: Nein.

61 I: Oder hast du dich speziell über diesen Chatbot /

62 P: Über den Chatbot.

63 I: Das heißt, dem Mensch hättest du dieses das nachgesehen.

64 P: Nein, ich glaube, ich hätte es dem Mensch nicht eher nachgesehen, aber bei einem Menschen hätte ich
65 glaube ich die größere Chance, ein Missverständnis schneller aufzuklären als bei nem Chatbot, denn ein
66 Chatbot, denke ich mir, antwortet sehr präzise. Es wird nicht verstanden. Und dann ist es schwierig, wenn du
67 eh schon sagst, du hast so präzise wie möglich versucht es mitzuteilen und der Chatbot hat's nicht verstan-
68 den, das nochmal anders zu machen, dass es so passt, dass es das System versteht, ist schwieriger, als
69 einen Menschen den es, wo du es dann richtig stellen kannst.

70 I: Mh. Verstehe. Okay. Und hat sich das irgendwie auch auf die anderen Gespräche ausgewirkt //

71 P: Ja.

72 I: //diese Unzufriedenheit?

73 P: Achso nein. Also ab dem Zeitpunkt, wo ich das Gefühl gehabt, dass ich doch mit einem Menschen
74 schreibe, war ich wesentlich eigentlich auch dann freundlicher. Also bin dann auch so emotionaler gewor-
75 den. Also dann doch anfängen, auch Smileys zu schicken, was ich sonst nicht gemacht hätte. Und ähm,
76 es hat eigentlich schon meine Kommunikation sehr, sehr verändert. Und ich bin eben nicht mehr so ob so so
77 bei meiner bei meiner ganzen Formulierung nicht mehr so speziell geworden. Nur so als Beispiel. Ähm.
78 Wenn ich jetzt mit einem Chatbot geschrieben hätte, wär' mir völlig, also hätte ich dann gedacht bei diesen
79 Begriffen, die du wählen musst, dass ich genau die Begriffe so wähle, wie sie vorgegeben sind. Weil Sys-
80 teme einfach nicht keine Ahnung, statt Regenmantel jetzt Regenanzug verstanden hätte, hätte ich gedacht,
81 wenn ich es genauso eins zu eins mit Bindestrich, einfach um Fehl-Eingaben, also sprich zu vermeiden. Und
82 wie ich denn gewußt hab' oder gedacht hab', ich schreibe mit einem Menschen, und vor allem auch gemerkt
83 habe, hoppala da kommen die Begriffe auch ein bisschen abgekürzten und nicht so, wie sie vorgegeben
84 sind, ja, hab ich dann auch einfach so die Begriffe dann am Schluß bei meiner finalen Ausführung dann ab-
85 gekürzt.

86 I: Gut. Und hat das dann, dass du quasi ein anderes Bild von deinem Gegenüber hattest, hat das äh,
87 glaubst du die gesamte Gesprächssituationen verändert, auch bei Deinem Gesprächspartner?

88 P: Das glaube ich nicht.

89 I: Okay.

90 P: Ich glaube mein Gesprächspartner hat das, das genauso gemacht. Ja. Auch wenn ich so weiter geschrie-
91 ben hätte, hat das nicht beeinflusst, nein.

92 I: Okay. Somit also nicht wirklich auf dich eingegangen, sondern hat ein Programm runter gerattert mehr o-
93 der weniger.

94 P: Ja.

95 I: Mh. Mh. Ähm. Und wenn du jetzt den, wie soll man sagen, den Tone of Voice beschreibst, wie würdest du
96 den beschreiben? So den.

97 P: Mh. Ja. Würde ich eben auch eigentlich als sehr, sehr höflich, sehr freundlich ein- einstufen auch auch
98 auch, ja sehr, sehr wenig auf auf Konflikt, sehr konfliktvermeidend und ja, es ist eigentlich sehr kunden-
99 freundlich könnte man eigentlich sagen.

100 I: Okay. Also auch in den anderen Gesprächen?

101 P: Auch in den anderen Gesprächen.

102 I: Also freundlich, bzw. dann halt zwischenmenschlich irgendwie sympathisch?

103 P: Ja. Genau.

104 I: Okay. Ähm. Ich habe ein paar Begriffe, teilweise hast du es schon angeschnitten, aber das wäre cool,
105 wenn du da in Bezug auf die Dialoge auf diese Begriffe eingehst. Also das wäre Natürlichkeit, Vertrautheit,
106 Sicherheit, Empathie und Zugänglichkeit. Da geht es nicht nur um den Gesprächspartner sondern, weißt du,
107 wie ich meine, wie du das generell gesehen hast. War es ein natürlicher Dialog? War es ein weniger natürli-
108 cher Dialog? Oder generell, wie hat sich das für dich angefühlt? Hast du dich erst sicher gefühlt oder
109 unsicher aufgrund von dem Verhalten des Gegenübers? So ist das gemeint.

110 P: Okay. Für mich war es ein natürlicher Dialog. Ja. Wegen Vertrautheit. Es ist schon da mit den mit den Ge-
111 sprächen, mit den Aufgaben eine größere Vertrautheit entstanden als zu Beginn. Am Anfang war es noch, ja.
112 Sicherheit, würde ich auch sagen, war auch gegeben. Also ich habe mich sicher gefühlt, dass die Sachen,
113 die ich möchte, verstanden werden und darauf eingegangen wird. Also ja. Empathie war auch sehr, sehr
114 hoch. Die Dinge, die ich wollte und mir wichtig waren, auf die wurden eingegangen, die wurden verstanden.
115 Und Zugänglichkeit würde ich auch als sehr hoch einstufen, weil auch meine Anregungen etc. gut umge-
116 setzt worden sind.

117 I: Mh. Und Natürlichkeit, inwiefern geht es jetzt mit dem Chatbot zusammen, dass überhaupt so eine natürli-
118 che Gesprächssituation entsteht? War es eine natürliche Gesprächssituation im Rahmen von dem Texten
119 natürlich?

120 P: Ja, es war eine natürliche, mh, Gesprächssituation. Ja.

121 I: Und das war auch ein Faktor, dass du jetzt gedacht hast, das ist eher ein Mensch? Oder hat das nichts
122 damit zu tun gehabt?

123 P: Hat nichts damit zu tun gehabt.

124 I: Okay. Okay. Also es war rein wirklich die Performance.
 125 P: Ja. Es war die Performance.
 126 I: Mh. Wie würdest du die Person oder die Persönlichkeit von deinem Gegenüber beschreiben. Du hast das
 127 eh schon teilweise mit Adjektiven/
 128 P: Ja. Ja sicherlich, wie gesagt freundlich. Dann auch eine Person, die vielleicht wenig eben den eigenen
 129 Willen durchsetzen möchte, sondern mehr auch nachgibt und mehr auch andere Meinungen annimmt, als
 130 die eigene Meinung durchzusetzen.
 131 I: Wo ist das vor allem rübergekommen?
 132 P: Das kam eigentlich bei ja den ersten oder dritten Aufgabe durch. Bei der dritten Aufgabe kam es ganz
 133 klar durch, weil ich, da ich eben ein gewisses Konzept im Kopf gehabt, von dem ich nicht ablassen wollte.
 134 I: Okay.
 135 P: Und das dann relativ schnell auch so akzeptiert wurde jetzt. Und der Kompromiss, der mir vorgeschlagen
 136 worden ist, den ich nicht eingehen wollte, ist dann meine Variante angenommen worden zu einem Mini-Kom-
 137 promiss, würde ich sagen. Und bei der ersten Aufgabe war es für mich auch so gut, glaube ich. Und als
 138 Kunde was reklamieren wollte.
 139 I: Okay da ist es eher klar.
 140 P: Ja. Genau. Aber bei dem /
 141 I: Letzten, da ist irgendwie
 142 P: genau
 143 I: wer setzt sich durch. Oder jeder soll einfach für seine Gegenstände argumentieren. Mh. Gab es noch ir-
 144 gendwas, was dir extrem positiv oder negativ an Anna aufgefallen ist? An ihrem Verhalten?
 145 P: Positiv oder negativ? Nein.
 146 I: Mh. Okay. Das heißt keine gravierenden Probleme, ausser das, was du anfangs angesprochen hast.
 147 P: Nur am Anfang, genau.
 148 I: Verständnis. Und, wenn man euch jetzt Rollen geben würde in diesen Dialogen, wie würdest du die beti-
 149 teln? Also ich sage jetzt mal, war das auf Augenhöhe, gab es doch einen dominanten Part in, in den
 150 unterschiedlichen Übungen. Hat wer eine moderierende Funktion eingenommen. Sowas meine ich. Gab es
 151 da eine Rollenverteilung oder wart ihr da beide irgendwie so relativ neutral?
 152 P: Ich würde es, nein es gab eine Rollenverteilung. Und ich würde sogar sagen, es kommt auf die Situation,
 153 also bei Aufgabe eins war die Rollenverteilung, würde ich schon eher sagen, dass ich der dominante Part
 154 war, wo es um das bestimmte Produkt ging. Und beim zweiten Gespräch, wo es um das Essen ging, würde
 155 ich sagen, es war eher ein Gespräch auf Augenhöhe. Und das dritte Gespräch würde ich auch wieder sa-
 156 gen, war vielleicht nicht ganz auf Augenhöhe, weil ich halt doch auch wieder mehr durchsetzen wollte, was
 157 ich im Kopf gehabt hab'.
 158 I: Okay. Das heißt, da warst du der dominante Part?
 159 P: Würde ich auch sagen, ja.
 160 I: Aber es ist noch immer freundlich gewesen.
 161 P: Ja und trotzdem freundlich. Freundlich, aber bestimmt.
 162 I: Freundlich, aber bestimmt. Okay. [LACHEN] Ähm, ja. Gut. Das heißt schon irgendwie ausgewogen.
 163 P: Ja.
 164 I: Jetzt nicht so, dass man sagen kann, es war ganz krasses Verhältnis, ne.
 165 P: Nein.
 166 I: Ähm. Warte mal, Eigentlich haben wir das diskutiert würdest du Anna eher als Mensch oder als Chatbot
 167 einordnen?
 168 P: Mensch.
 169 I: Mensch. Und warum, hast eigentlich auch schon erklärt, ja. Ähm. So ist es auch.
 170
 171 **DEBRIEFING**
 172
 173 I: Nachdem du weißt, dass es kein Chatbot war. Hast du schon mal selbst mit Chatbots zu tun gehabt oder
 174 prinzipiell von Chatbots gehört? Inwiefern?
 175 P: Ja. Im Zuge meines Berufs. Natürlich die Informatik, das Lehramt, also für Schüler. Und da sind, wie soll
 176 ich sagen, ist künstliche Intelligenz ein Thema in Informatik Wahlpflichtfach, da halt mit Chatbots zu tun. Ich
 177 habe eine Chatbots probiert. Und ich habe auch privat sehr viel mit den, wie soll ich sagen, an und für sich
 178 auch Chatbots wie einer Alexa einer Siri et cetera zu tun. Und find' das sehr aktiv, und ja.
 179 I: Mh. Und wie stehst du zu dem ganzen Thema, weil du sagst, du kennst es auch userseitig, ähm. In wel-
 180 chen Bereichen nutzt du das, und wie empfindest du diese, welche Erfahrung hast du da mitgemacht?
 181 P: Ja. Die Erfahrung ist, dass es meines Erachtens definitiv die Zukunft ist. Und das Problem ist einfach die,
 182 die, wie gut man verstanden wird. Es gibt immer noch eine recht hohe Fehleranzahl meines Erachtens. Und
 183 wenn man das aber mal wirklich weiter reduziert und das passiert, weil ich jetzt mit Spracherkennungssyste-
 184 men privat zu tun, ich würde fast sagen seit über 10 Jahren. Und da war am Anfang das noch unfassbar
 185 eingeschränkt. Und mittlerweile geht wirklich schon erstaunlich viel, geht wirklich eine Menge weiter. Und ich
 186 nutze es, um gewisse Dinge zu Hause zu bedienen, selbst das Licht ein- und auszuschalten, den Fernseher
 187 ein- und auszuschalten, Kanal zu wechseln, Lautstärke einzuschalten, Musik zu starten und so weiter. Für all
 188 diese Dinge nütze ich, nütze ich verschiedene Sprachcomputer und bin damit soweit sehr zufrieden. Auch
 189 wenn mir da genauso auffällt, dass ich, keine Ahnung, im Fernsehen irgendwas mir anschau, und dann
 190 plötzlich das Ding reagiert, weil es im Fernsehen glaubt, irgendein Wort gehört zu haben. Das kann echt

191 vorkommen. Also mir sind diese Fehler auch sehr bewusst, deswegen bin ich auch immer sehr vorsichtig
192 damit. Und mir ist auch völlig klar die Problematik, die es gibt mit dem Datenschutz, dass natürlich diese
193 ganze Sache alle gespeichert werden, verarbeitet werden et cetera. Und ich das auch sehr, sehr schwierig
194 empfinde. Aber das so bisschen als notwendiges Übel annehme.

195 I: Okay. Mh. Mh. Und was jetzt rein textbasierte Chatbots betrifft? In welchen anderen Anwendungen oder
196 Anwendungsbereichen siehst du die zukünftig, wenn sie, sag ich mal, besser funktionieren?

197 P: Ja, ähm. Sehe ich eigentlich also genau bei deinem ersten Beispiel, wo es Kundenanfragen gibt, Bestel-
198 lungen, Reklamationen, Statusabrufe etc.. Und da bin ich eigentlich jetzt schon fast davon überzeugt, dass
199 bei Amazon zum Beispiel bei der Reklamation Chatbots eingesetzt werden. Mit denen schreibe ich sehr,
200 sehr oft. Bemerkt man sehr, sehr oft, wenn sie nämlich blöde Antworten geben, dass ich irgendwann doch
201 sag, doch dann ein Mensch eingreift, der dann quasi einen letzten Schliff verpasst. Aber ich glaube schon,
202 dass man solche Basics Chatbots jetzt schon teilweise genutzt werden und für die komplexeren Dinge dann,
203 die ein Chatbot nicht mehr bewältigen kann, dann noch immer Menschen noch gebraucht werden. Und
204 wenn es mal vorbei ist, nur noch Chatbots genutzt werden. Also dafür sehe ich es auf alle Fälle.

205 I: Und was hast du da für ein Gefühl, wenn du jetzt selbst sagst, okay du kommunizierst da mit dem Amazon
206 Kundenservice? Hast den Verdacht, es könnte ein Chatbot sein? Das wird offenbar nämlich so aus deiner
207 Aussage heraus nicht deklariert, ist das problematisch für dich?

208 P: Nein.

209 I: Für dich persönlich?

210 P: Überhaupt nicht.

211 I: Also dir ist es egal, ob du mit einem Mensch oder eine Maschine schreibst, auch ohne dein Wissen?

212 P: Ja.

213 I: Okay. Das heißt, das muss nicht deklariert werden?

214 P: Nein.

215 I: Okay. Warum? Warum ist dir das egal?

216 P: Weil mir in diesem Bereich die Problemlösung wichtiger ist. Und mir ist dann egal ob ein Mensch oder
217 eine Maschine ein Problem löst, solange ein Problem gelöst wird. Umso schneller, umso besser, umso kom-
218 fortabler ist es für mich. Und somit, wenn ich sage, Ich habe keine Wartezeit mehr und kann sofort mein
219 Problem lösen, ist mir egal, wer das jetzt gelöst hat, hauptsache es ist gelöst worden. Für mich ist da die Zeit
220 einfach der entscheidende Faktor.

221 I: Aber du hast jetzt von der Info, dass du mit einem Chatbot schreibst dein Verhalten angepasst, ne?

222 P: Ja.

223 I: Und in dem Punkt wo du erfahren, also den Verdacht hattest, es könnte ein Mensch sein, hast du plötzlich
224 begonnen, anders zu schreiben?

225 P: Ja.

226 I: Also macht es einen Unterschied?

227 P: Es macht einen Unterschied.

228 I: Definitiv?

229 P: Es macht einen Unterschied.

230 I: Ähm. Somit könntest du dir z.B., wenn du weißt, okay, Du sprichst mit einem Chatbot das ganze Blablabla
231 rum, so gesagt rundherum sparen?

232 P: Ja.

233 I: Wäre so gesehen ganz pragmatisch jedoch angenehm.

234 P: Ja, wobei ich das ehrlich gesagt, auch wenn das jetzt mit den Amazon-Mitarbeitern mache ich das fast
235 auch so. Ich schreibe dann so ähnlich [LACHEN] Also dass ich mich am Schluss nur noch bedanke dafür,
236 aber ansonsten weil ich mir auch denke, es ist auch deren Zeit und die sind einfach auch, das ist gar keine
237 Unhöflichkeit, ja, ich denke mir einfach, da geht es um Zeit, da geht es um Effizienz. Und umso schneller ich
238 dem Menschen klar mache, was für ein Problem ist, umso schneller kann er es lösen. Und die werden ja
239 auch dann wahrscheinlich nach, keine Ahnung, irgendwie, bezahlt nach Provision, nach gelösten Problemen
240 etc., und haben auch keinen Bock da zeilenweise etwas zu lesen, was jetzt eigentlich nicht wirklich relevant
241 dafür ist. Darum ist es gar nicht böse, sondern es ist nur sehr fokussiert auf das Wesentliche.

242 I: Verstehe, ja. Okay, ähm, jetzt was andere Nutzer betrifft. In welcher Form würdest du vorschlagen, dass
243 sich Chatbots zu erkennen geben?

244 P: Mh. Puh. In welcher.

245 I: Ich meine Form klingt jetzt. Sollen sie sagen, hallo ich bin ein Chatbot.

246 P: Achso.

247 I: Oder, ähm.

248 P: Ja. Also ich würde.

249 I: Brauchst keine weiteren Erklärungen?

250 P: Nein.

251 I: Weil nicht jeder versteht heute Chatbot, ne.

252 P: Ja. Aber ich glaube, wenn das ein größeres Thema wird, wird das jeder verstehen. Dann wird es normal
253 wie gesagt. Sie schreiben mit einem Chatbot und vielleicht würde ich. Ich würd es vielleicht sogar das am
254 Anfang so schreiben, dass man mit einem Chatbot schreibt und dann auch gleich mit dem nächsten Satz
255 eventuell entschuldigen für eventuelle Missverständnisse und blablabla.

256 I: Mh.

257 P: Würde ich vielleicht machen, ja. Und vielleicht auch einen Hinweis, dass man eben versucht möglichst
 258 sich auf das Wesentliche beim Text zu begrenzen oder vielleicht auch schon Probleme abzufangen, abzufen-
 259 dern im Vorfeld.
 260 I: Okay. Also so eine Guideline, wie man jetzt //.
 261 P: Genau.
 262 I: mit dem oder Knigge, ein Chatbot-Knigge.
 263 P: Genau.
 264 I: Okay. Ja cool war super.

PROBAND HC PB06

Proband: HC PB06
 Gruppe: Gruppe Human Chatbot (HC)
 Geschlecht: weiblich
 Alter: 28
 Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
 Durchführungstag: 08.08.2019
 Interviewdauer: 34:35 Minuten (inkl. Debriefing)

1 I: Du hast jetzt gerade drei Aufgaben mit Chatbot Anna gelöst. Ja, wie ist das gelaufen, wie hast du das
 2 wahrgenommen?
 3 P: Also, ich muss sagen ich glaub ich weiß nicht wie gut das Vorwissen ist, dass man weiß dass es ein Robo-
 4 ter ist. Weil ich hab das Gefühl, man schreibt dann automatisch anders. Also wenn man weiß, dass es keine
 5 echte Person ist. Also ich habs zumindest so empfunden und ich habs halt auch im Nachhinein während
 6 dem Schreiben gemerkt dass ich einfach anders kommunizier.
 7 I: Wirklich wahr? Okay und wie-wie äußert sich das?
 8 P: Ich glaube es war auch einfach kälter oder halt auch mehr sachlich oder so wie wenn ich eine E-Mail an
 9 irgendeinem Kunden schreib weil es jetzt ganz – ähm - sachlich bleiben muss und alles, hm ich, ich glaub
 10 das war so das. Beim zweiten, dritten Gespräch wurd's dann weniger weil sie selber auch dann //
 11 I: Ja, weils auch andere Aufgaben waren?
 12 P: // ja ja, weils dann, selber auch dann persönlicher geschrieben wurde, aber so wirklich am Anfang hab ich
 13 gemerkt, dass man sich irgendwie automatisch distanziert und denkt ‚ah es ist eh keine echte Person‘.
 14 I: Okay, und das heißt du hast sachlicher geschrieben, so würdest du das beschreiben?
 15 P: Ja.
 16 I: Und, wie hat sich das angefühlt für dich, also?
 17 P: Eigentlich nicht fremd, ich mach es eigentlich sogar noch recht häufig ich schreib eigentlich recht wenig -
 18 jetzt is ma aufgefalln. Ich verlier eigentlich wenn ich so mit Menschen bei Whatsapp schreibe eher den Kon-
 19 takt als wenn ich sie regelmäßig sehe. Und darum bin ich's mir eher gewohnt dann sachliche Texte zu
 20 verfassen.
 21 I: Aber war das dann so vom Gefühl her so ne ungute Situation, oder wars okay oder war's spannend oder
 22 wie hast du dich gefühlt? Weil s' kann sicher auch sein, dass dich das verunsichert hat, dass das auch?
 23 P: Ja, bei der ersten Aufgabe war ich schon a bissi so ‚Uh, i-i-ich mag's nicht, das is-s komisch das ich
 24 schreib' und dann beim zweiten, dritten hat's mich einfach aufgeregt wie sie schreibt.
 25 I: Inwiefern aufgeregt? Positiv oder negativ?
 26 P: Beides. Sie schreibt sehr unkoordiniert. ich hatte das Gefühl, bissi über'n Haufen. Also s sie braucht,
 27 manchmal schreibt sie ganz schnell zurück und manchmal braucht sie eine Weile bis sie irgendeine Antwort
 28 hat und ich fühl mi halt sehr gewöhnt, ich schreib momentan fast nur mit meiner Freundin, weil ich mit ihr zu-
 29 sammenwohn und die schreibt wirklich sehr schnell. Und daher bin ichs gewohnt, dass immer sehr schnell
 30 ganz viele kleine Texte kommen und es war halt sehr ungewohnt mich wieder eine andere Schreibweise zu
 31 gewöhnen.
 32 I: Und, hat dich das gestresst, oder wie hat sich das denn geäußert?
 33 P: Zuerst ja, und dann also, erst bei der dritten Aufgabe wurd's dann halt einfach so, normal ich pass mich
 34 immer an an die Person mit der ich schreib. Das is, das passiert irgendwie automatisch, auch vom Schreib-
 35 stil her oder so. Aber bei den ersten beiden Aufgaben hat mich das sehr aufgeregt, weil ich's halt nicht
 36 mehr gewohnt war einen anderen Stil zu sehen, od zu spüren auch.
 37 I: Also da is weniger um die Inhalte gegangen, sondern wirklich um die Gesprächssituation. Die Art wie ihr
 38 kommuniziert. Und war das dann, ähm wie soll ich sagen, ähm du hast gesagt du hast dich auf sie einge-
 39 stellt, das heißt es ist über alle drei Aufgaben hinweg ist dir das so vorgekommen?

40 P: Ja.
 41 I: Und, wie hast du dir das erklärt, dass manchmal schnelle Antwort kommt und manchmal das Ganze länger
 42 braucht, oder?
 43 P: Ich weiß nicht, also entweder hat's damit zutun, dass sie halt die Nachrichten analysieren muss. Und dann
 44 halt, dass bei jeder Testperson halt jetzt immer was anderes is und dann halt anders braucht, um eine für
 45 uns logische Zusammensetzung zu erzeugen oder es wärn einfach auch von der Aufgabenstellung selber
 46 her, weil bei der ersten Aufgabe wars ja der Herr Customer Support und ich glaub da gings imma bissi län-
 47 ger. Bei der zweiten wurd's dann halt so, weil wie unter Freunden, wars dann mehr so hin und her und jetzt
 48 bezieh ich mich auf diese Nachricht von dir aber dann wieder auf die. Und bei der dritten wars dann eher so
 49 wirklich schnell, weil wir schnell zu einer Lösung kommen müssen .
 50 I: Und weil du gesagt hast, du bist auf sie eingegangen, ähm hattest du das Gefühl, dass sie teilweise auch
 51 auf dich eingeht? Oder nicht? Ist in der, Kon- Art der Kommunikation, noch nicht inhaltlich, also rein in der Art
 52 der Kommunikation.
 53 P: Ich glaub, ein bisschen. Vor allem von der Länge von den Nachrichten her. So wenn ich eine längere
 54 Nachricht gschriebn hab, hat sie eher auch länger geantwortet und wenn ich da nur so aufgelistet hab, wurd
 55 dann auch so aufgelistet immer so.
 56 I: Okay, also es is so'n bisschen ähm so eingegangen in der Art und der Struktur der Nachrichten.
 57 P: Ja.
 58 I: Ja, okay. Ähm - ist das Ganze effizient für dich abgelaufen, oder war das durch diese Kommunikationsge-
 59 schichte eben ineffizient? Wie die Aufgaben gelöst wurden.
 60 P: Das erste war, pf, hab ich als ineffizient empfunden, weil ich von meiner Seite aus, weil ich auch solch Si-
 61 tuationen nicht mag. Ähm - und darum hab ich mehrere Sachen immer wieder wiederholt schreiben müssen,
 62 weil ich schon glaub, dass sie wie eine strikte Vorgabe irgendwie hat, dass sie sich auf was beziehn
 63 muss. Uhm. Aber bei den andern [PAUSE] hm ich hab grad die Frage vergessen.
 64 I: Ähm, Effizienz wärn wir. Wir wärn beim Thema Effizienz.
 65 P: Stimmt genau, ah
 66 I: ob das gut abgelaufen ist für dich. Du hast gemeint beim ersten Gespräch ist es nicht so effizient abgelaufen//
 67
 68 P: Ja, genau
 69 I: //dann wolltest du auf die anderen Fragen eingehen.
 70 P: Genau. Bei der zweiten, ähm wars dann glaub ich eher das Zeitlimit, wo ich dann auch eher schnell
 71 machn wollte weil sie hat dann sehr viele nicht zusammenhängende Fragen gestellt
 72 I: Bei der zweiten Aufgabe, beim Essen?
 73 N: Ja, aber ich hab sie gfragt: „Hast du ein Lieblingsessen“, Sie: „Ja“ und dann kam ja die Frage, ähm
 74 „Glaubst du, dass Liebe durch den Magen geht“ und noch so ganz viele andere Sachen, die so mit dem
 75 Thema Essen selber zu tun hatten, aber nicht in der in der Konversation selber keinen Anker hatten. Und bei
 76 der dritten wars dann aber wirklich so, ich hab die Liste von den Objekten äh geschickt und sie hat auf alle
 77 Bezug genommen „Ja mit den und den und den stimm ich überein und das find ich nicht gut weil so und
 78 so“, ja also glaub ich die dritte war am effizientesten. Rein von der Kommunikation her, das ma am schnellsten
 79 auch auf ein Ergebnis gekommen sind.
 80 I: Ähm - weil du gesagt hast du hast vorgehabt dass sie da nach einer gewissen Struktur vorgehen muss.
 81 War das nur deine Vorstellung, deine Erwartungshaltung oder hat sich das wirklich in dem Kommunikations-
 82 verhalten so geäußert für dich? Hast du das daraus gehört?
 83 P: Es war sicher auch zum Teil das was ich erwartet hatte. Ähm, bei der ersten hatte ich auch noch am ehes-
 84 ten das Gefühl – ähm - aber wahrscheinlich auch nur deshalb weil sie mehrmals auf Sachen
 85 zurückgegangen ist oder gefragt hat, obwohl ich sie schon einmal geschrieben hab. Aber bei den anderen
 86 beiden war das nicht wirklich so.
 87 I: Okay, das heißt beim ersten wär's du ausgegangen, wär's n Mensch gewesen hätt der gewusst ‚Hey, das
 88 hast du mir ja schon gesagt‘ und...
 89 P: Unter Umständen, muss vielleicht jetzt im Nachhinein so vielleicht zwingend auch nicht sein. Ähm - zum
 90 Beispiel falln mir jetzt irgendwie Adressdaten oder sowas das, ich denk das überliest ein Mensch auch gern
 91 sehr schnell, oder so, oder verlierst irgendwie. So von dem her.
 92 I: Ähm, so von von der, vom Ton of Voice. Wie is das rübergekommen? War das eher formal, locker, freund-
 93 lich, hm korrekt. Oder wie hast du das, ja würdest du generell so den Ton of Voice beschreiben?
 94 P: Ich glaub sehr sehr über-höflich, aber trotzdem nicht kalt. Also wenn ichs mir jetzt als reale Person vor-
 95 stelle müsste, hätt ich gesagt irgendjemand Ende zwanzig - ähm - der gern draußen ist, der die ganze Zeit
 96 lacht und einfach Spaß hat. Also, vor allem jetzt aufgabenspezifisch gesehen bei der ersten schon customer
 97 support mäßig aber immer noch, ich glaub per du war sie, ähm – aber trotzdem hilfsbereit und freundlich
 98 und auch bei den andern – ähm - beiden ah ah starke Persönlichkeit aber sehr höflich. Aber nich, trotzdem
 99 nicht kalt.
 100 I: Das heißt, du hast wirklich so ne Persönlichkeit, n´ Charakter im Kopf gehabt.
 101 P: Ja.
 102 I: Kannst du den noch irgendwie näher beschreiben?
 103 P: Ähm.
 104 I: Weil du hast jetzt eh schon ein paar Indizien geliefert, das war schon
 105 P: Nur äußerlich, oder?

106 I: Ahm, beides. Also äußerlich, innerlich. War eigentlich Charakter/Einstellung hab innerlich gemeint, also die
107 Persönlichkeit. Aber wenn du ein äußerliches Bild hast, gern auch das.

108 P: [LACHT] hm, ja also für mich wahrscheinlich eher eine kleinere Frau. Ähm. Nicht zu zierlich gebaut, aber
109 schon etwas mit Sommersproßen. Locken, die etwas schulterlang sind, eher in Richtung brauntöne. Ähm,
110 wahrscheinlich eine Brille. Die dann auch sehr gern reisen geht, aber auch sehr viel in Kontakt ist mit ihren
111 Freunden über jegliche Art. Sei es digital oder analog oder face-to-face und, ja.

112 I: Wie kommst du drauf, was warn da so die Indizien dafür?

113 P: Ich weiß nicht, das - das is was...

114 I: Oder wo hat sich dieses Bild entwickelt? War das eher schon zu Beginn? Oder ist es später gekommen?

115 Weil das is schon sehr konkret, also dafür, dass ihr euch nicht gesehn habts? .

116 P: Ich glaub so Mitte zweites, vielleicht vor allem auch weil sie gesagt hat ihr Lieblingsessen ist Tapas. Und
117 ich weiß auch nicht, das is, ich entwickle gerne selber Comic-Charaktere, vielleicht liegts daran. Und ich
118 glaub, es ist vor allem, beim zweiten Teil hats dann angefangen durch eher ein persönlicheres Thema wie
119 Lieblingsessen. Und dann halt im Kopf in Verbindung mit dem Ersten, dass sich das dann so entwickelt hat.

120 I: Ja, klingt gut. Ähm, ich mein Charaktereigenschaften hast du jetzt eigentlich eh schon beschrieben. So von
121 der, wenn man sagt Glaubwürdigkeit. Ist sie glaubwürdig rüb, also authentisch rüber gekommen für dich?

122 P: Ja ich, ja ich denk schon. Vor allem bei der dritten Aufgabe. Weil sie auch sehr viel von den Gegenstän-
123 den, die ich vorgeschlagen hab, kritisiert hat. Und ich denk so, wenn sie einfach alles bejaht hätte oder
124 gesagt hat ‚ja, das find ich gut‘ oder ‚hm, ich weiß nicht‘, dann wärs für mich eher s, dann wär ich schneller
125 wieder auf das - es ist nur ein Roboter - zurückgegangen. Aber dadurch, dass sie s auch - ähm - kritisiert
126 und gesagt hat ‚nein, darum würd ich nicht‘ ist sie eher - ähm - authentischer rübergekommen als vielleicht
127 auch bei der Ersten. Aber bei der Ersten wars halt auch wieder eine andere Aufgabe, bei der sie entfernter
128 wirken musste auf eine Art.

129 I: Das bringt die Aufgabe mit sich, klar also da. Ja. Hast du wahrscheinlich auch anders agiert, interagiert
130 wie bei den anderen Aufgaben.

131 P: Sehr, ja. Aber ich glaub sie war auch bei der ersten sehr authentisch weil sie immer gesagt hat ‚Ja ich
132 schau jetzt im System nach, oh tut mir total leid, wir schaun, dass es nicht wieder passiert‘. Also von dem
133 her.

134 I: Ich hab noch ein paar Begriffe vorbereitet und da hätt ich gern, dass du auf die eingehst nämlich im Bezug
135 auf diese Dialoge, ja. Generell auf wie, wie, wie hast du dich gefühlt dabei oder wie verknüpfst du diese Be-
136 griffe mit oder kannst du vielleicht gar nicht verknüpfen mit diesem geführten Dialog. Ich habs da
137 ausgedruckt, weils leichter ist glaub ich wenn man’s vor sich hat. Das wär einmal Natürlichkeit, Vertrautheit,
138 Sicherheit, Empathie und Zugänglichkeit.

139 P: Ich denk Natürlichkeit würd ich, da ist mir das, als erstes die Aufgabe zwei einfach in den Kopf geschos-
140 sen, weil sie da sofort losgelegt hat als würden wir uns schon seit drei Jahren kennen. Ähm. Empathie würd
141 ich auch am Ehesten dorthin tun, vielleicht auch noch zu Aufgabe eins, weil sie dort hoid den, die besorgte
142 Angestellte - ähm - gespielt hat, die unbedingt helfen will, dass ich zum Paket komme. Und bei Zwei eben
143 dasselbe wie bei Natürlichkeit. Ähm. Zugänglichkeit? Das war eigentlich nirgends wirklich so. Ich, ich hab
144 mich wirklich nie wirklich zugänglich gefühlt. Obwohl ich das Gefühl gekriegt hab, ich kenn sie schon län-
145 ger, habe, hatte ich nie das Gefühl g’habt ‚Okay, wir kennen uns wirklich extrem gut‘. Also, dass wir trotzdem
146 immer noch eine gewisse Distanz haben, dass es einzelne Sachen gibt, die ich von ihr nicht weiss, dass wir
147 uns länger nicht sehen und dasselbe eigentlich auch bei, bei, bei Sicherheit. Das lag vielleicht auch an der
148 Art wie sie geschrieben hat, aber ich hatt immer das Gefühl ‚ah, ich muss jetzt sofort auf das antworten‘ oder
149 ‚oh - sie antwortet gleich sofort‘. Also vo, vom Schreiben her hatte ich nicht so ein sicheres Gefühl. Es war
150 immer recht angespannt.

151 I: Ja. Aber hat sie das provoziert, oder hat es jetzt die eher die Situation provoziert?

152 P: Mhm - vielleicht beides.

153 I: Ja, schwer zu sagen wahrscheinlich.

154 P: Ja.

155 I: Und wenn du jetzt sagst ‚nicht so zugänglich‘ aus den Gründen, die du genannt hast und Sicherheitsge-
156 fühl, Empathie - ähm. Wärs das mit nem menschlichen Gesprächspartner was anderes gewesen. Liegt es
157 auch daran oder liegt es wirklich eher an der Interaktionsart, wie die abgelaufen ist?

158 P: Ich glaub eher an der Interaktionsart, weil wenns ein echt, wenn ich gewusst hätt dass ein echter Mensch
159 wär, hätt ich mich wahrscheinlich auf eine andere Art unsicher oder unzugänglicher gefühlt. #T9

160 I: Okay, wie, wie?

161 P: Ich bin ein sehr scheuer Mensch. Ich mags nicht, wenn ich Menschen nicht kenne oder wenn ich sie neu
162 kennen lerne. Dann wär ich wahrscheinlich viel angespannter gewesen, weil ich gewusst hätt ‚sie existiert
163 wirklich‘. Ich hätt mir die ganze Zeit Gedanken gemacht: was ich schreibe, wie ich schreibe, wie schnell es
164 schreibe. #T9 Also von dem her glaube ich schon eher die Art wie sie per se kommuniziert hat und nicht ob
165 sie jetzt real oder nicht real ist.

166 I: Verstehe. Das heißt, kann man sagen hättest du jetzt mit nem Menschen kommuniziert wärs komplexer für
167 dich geworden weil da mehrere Faktoren mitspielen?

168 P: Ja, ziemlich sicher.

169 I: Okay, ja. Ähm. Wenn du jetzt Anna’s Verhalten nochmal revue passieren lässt, ist irgendwas besonders
170 positiv oder besonders negativ in Erinnerung geblieben so dass sagst ‚ah, es hat mich echt gestört‘? Jetzt -
171 äh - i mein die Kommunikationsart, das hast du schon erwähnt. Aber sonst noch?

172 P: Mh. Besonders positiv? Also sehr negativ war sicher nichts, weil das es würd mir sofort in den Sinn kom-
173 men. Überaus positiv, war eigentlich wirklich mehr das, dass ich mit der Zeit nicht mehr das Gefühl hat ich
174 schreib mit nem Roboter. Also es, es wird dann viel menschlicher. Sicher auch durch die Situation, das war
175 sicher der größte Faktor. Aber es wurde dann mit der Zeit immer zugänglicher.
176 I: Das heißt ein Robert, der quasi – ähm – menschlich mit dir kommuniziert, der - das hat's für dich angeneh-
177 mer gemacht als würde jetzt tatsächlich n´ unbekannter Mensch - natürlich is jetzt was anderes wenn das
178 deine Freundin wäre, klar – aber n unbekannter Mensch so mit dir schreibt, ja?
179 P: Es war sicher angenehmer, weil ich, ich hatte dadurch nicht das Gefühl dass – ich hab immer das Gefühl
180 alle machen sich Hintergedanken und ich muss immer auf die reagieren, oder die auf eine gewisse Art steu-
181 ern können damit sie nicht negativ werden und bei einem Roboter gib'ts das nicht. Er sieht was du schreibst
182 und das ist es. Das hat's sicher einfacher gemacht, für mich jetzt.
183 I: Ja, verstehe. Also dieser Druck fällt weg, nää?
184 P: Ja.
185 I: Ich mein, das kennt eh jeder von uns. Is ja jetzt nicht so, dass nur dir so geht.
186 P: Ja.
187 I: Ähm. Wenn man jetzt sagt ,Okay, ihr habt's ja in diesem Dialog unterschiedliche Rollen eingenommen. Ist
188 klar, dass das unterschiedlich war und wenn man jetzt so n Bogen drüber streut, wie habt's ihr, wie ist da
189 euer Verhältnis gewesen? War das ausgewogen, auf Augenhöhe, gab's da n dominanteren Part, hat irgend-
190 wer moderiert? Also so in dieser Richtung, das meine ich mit Rollen. Hast du sowas festmachen können?
191 P: Ich denk sie wahr eher auf der dominanteren Seite. Nicht die ganze Zeit, aber meistens. Sie hat mehr Fra-
192 gen gestellt, oder hat mehr kritisiert. Zum Beispiel konkret bei Aufgabe drei, bin ich dann von den
193 Gegenständen her mehr auf sie eingegangen, weil sie auch sehr viel mehr wissenschaftlich erklärt hat. Aber
194 ich glaub allgemein is sie, war sie eher die dominantere.
195 I: Das heisst, bei Drei hat sie dich quasi überzeugt oder hast du gedacht ,boah da lenk ich halt ein'. Oder
196 war sie - äh, wie is es zu diesem
197 P: Also sie hat mich sicher auf, bei zwei Gegenständen waren wir uns einig. Bei zwei hat sie mich überzeugt.
198 Ich weiss jetzt nicht ob die Fakten gestimmt haben oder nicht. Aber sie hab'n logisch ge-ge-geklungen. Und
199 den letzten Gegenstand. Bei einem bin ich auf sie eingegangen und der andere war dann doch wieder von
200 mir, aber es, es war dann so. Sie hat logische Erklärungen gebracht, also klang's für mich logisch und ich
201 hab eingelenkt.
202 I: Du bist nicht genötigt worden, das Gefühl hattest du nicht.
203 P: Nein das nicht [LACHT].
204 I: Okay, also – ähm. War's dann von der Atmosphäre her so dass man sagt – ähm – es war es war ange-
205 nehm für dich? Also oder gab's dann trotzdem Elemente wo man sagt, okay wenn jemand doch dominanter
206 dann hat es wieder n ...
207 P: So n belehrenden Charakter?
208 I: Ja.
209 P: Das nicht. Weil ich, ich bin das sehr gewohnt. Ich hab sehr viel um mich rum, die in verschiedenen Gebie-
210 ten sehr viel wissen, darum lerne ich von jeder Seite wieder was und darum war's für mich jetzt nicht so, als
211 wirkte sie von oben herab belehrend sondern wirklich eher so ,schau ich weiss das, also bin ich der Meinung
212 wir sollten das nehmen' und, hat's für mich logischer gemacht.
213 I: Ja, verstehe. Ähm – und in den anderen Übungen?
214 P: Ähm – ich glaub bei eins konnt ma von der Rolle selber her, die, die sie spielen musste nicht sagen ob sie
215 dominanter war oder nicht, weil bei Customer Support ge-geht's ja eher darum, dass sie einfach hilft. Da-da
216 hat keiner eine dominante Rolle, finde ich. Und bei zwei, denke ich war sie auch zum Teil etwas dominanter,
217 weil sie bissi mehr, bissi schneller Fragen gestellt hat. Ähm – aber jetzt so wirklich eine Seite gab's da nicht.
218 I: Also, war das eher auf Augenhöhe? Oder war's auf Augenhöhe? Frag'n ma mal konkret.
219 P: Ja, ja. Weil i-ich hab mit einer Frage angefangen und dann hat sie die beantwortet und dann hab i i ma so
220 denn Ball hin und her geschickt und dann darüber diskutiert. Also es war nicht irgendwie...
221 I: Aber es war jetzt, war's freundschaftlich? Weil du vorhin schon auch immer diese Distant erwähnt hast zu
222 einem gewissen Grad, oder ist es zu weit gefasst?
223 P: Ich denk es war so kurz vor freundschaftlich. Da-das wär so jemand, den kenn ich seit ein paar Monaten
224 und wir lernen uns jetzt immer besser kennen und machen mehr.
225 I: Ja, das is schon relativ weit dafür, dass ihr dass ihr jetzt grade [LACHT] ähm – begonnen habt's zu schrei-
226 ben. Okay. Spannend. Ähm – Würdest du Anna eher als, i mein du hast es ja schon beschrieben was so die
227 Gründe war'n aber trotzdem konkret, würdest du Anna eher als Mensch oder eher als Chatbot einordnen?
228 Wenn du jetzt so das Gesamtverhalten hernimmst?
229 P: Das is sehr schwer, weil es is sehr auf die Aufgaben drauf angekommen find ich. Auch wenn ich jetzt alles
230 so übersichtlich anschau, es – sie is sowas dazwischen. Manche Antworten sind sehr menschlich. Die agie-
231 ren auch sehr menschlich. Ähm.
232 I: Oder woran merkt man das? Was...
233 P: Ich glaub die Art, wie sie darauf reagiert. Aber nicht einfach, dass sie etwas beantwortet, sondern einfach
234 da-da-das nächste das si-das sie dann geschrieben hat. Aber dann gab's zum Teil auch wieder Antworten
235 wo man gemerkt hat ,das is a bissi kühler'. Also es-es hatte nie genau alles den selben touch. Aber ich
236 hätt's, ich hätt gesagt eher in Richtung Roboter. Man hat's schon a bissi gemerkt. Aber es war doch nicht so
237 zu fest, weil ich hab immer noch a menschliches Bild im Kopf.

238 I: Ja, i mein a menschliches Bild hat ma, ich sag mal schnell a Mal im Kopf. Die Frage ist hast du dir irgend-
 239 wann in den Gesprächen gedacht ‚hey, ah – das is ein Mensch‘
 240 P: Zum Teil ja. Von-von der Reaktionsart, von der Reaktionszeit, auch mit den Emoji's so von ...
 241 I: Reaktionszeit in-inwiefern? Dass unterschiedlich war, oder ...
 242 P: Ja, weil also manchmal hat sie viel zu schnell auf etwas reagiert und manchmal viel zu langsam und dann
 243 gab's so gewisse Punkte zwischendrin, wo man wirklich so das Gefühl hatte ‚es ist ein Mensch, der das liest,
 244 reagiert und ...‘
 245 I: Okay. Und das liegt daran, dass du das Gefühl hattest, dass auf dich eingegangen wird? Dass direkt Be-
 246 zug genommen wird, oder ...?
 247 P: Eher, ja. Ach – uhm. Ich denk es hat auch viel damit zu tun, wie ich es gewohnt bin, das andere auf meine
 248 Nachrichten reagieren. Vor allem auch, auch auf die Zeit und weil ich glaub das ist bei den Meisten eher
 249 dasselbe. Sie lesen es, sie schreiben selber und dann. S'halt einfach die-die-die wahrgenommene Zeit. Das,
 250 es hat sich nicht falsch angefühlt. Das war einfach so ein Gefühl.
 251
 252 **DEBRIEFING**
 253
 254 P: Doch, weil das ist sehr interessant. Weil dadurch, dass ich dachte dass es ein Roboter ist hab ich mich
 255 automatisch anders verhalten als wenn ich gewusst hätt es ist ein Mensch.
 256 I: Eben, weil du hast genau das beschrieben, was ich untersch. Also es war super, ja. Und jetzt hätt ich
 257 noch ein paar abschließende Fragen. Ich schau, dass ich's kurz halt. Aber es war so spannend, dass ich
 258 jetzt eigentlich nicht unterbrechen wollte. Ähm – hast du vor dem Experiment schon a Mal mit Chatbot's zu
 259 tun gehabt oder von Chatbot's gehört? [P: Ich] Und wenn ja, in welchem Rahmen.
 260 P: Ich glaub nicht – ähm. Was mir erst passiert ist: ich hab irgendeine Website aufgerufen um T-Shirt's zu
 261 drucken und dann war unten – ähm – der Seite so ein Chat aufgetaucht und ich nehm' jetzt nicht an, dass
 262 das ein echter Mitarbeiter war, weil das wär viel zu anstrengend und es war auch nur die Nachricht ‚ah du
 263 bist wieder da, kann ich dir helfen‘. Ähm – ich hab's nicht gebraucht, weil ich nur die – äh – die FAQ's durch-
 264 gelesen hab, aba
 265 I: Hättest du's gebraucht, hättest du's genutzt?
 266 P: Vielleicht. Wenn's jetzt schon das x-te Mal gewesen wär, dass ich drauf gewesen wär, n-noch nicht sicher
 267 gewesen wär ob ich das versteh oder nicht. Aber ich glaub ich wär dann eher der Mensch, der eh gleich
 268 eine E-Mail hinschreibt.
 269 I: Und, du hast aber anscheinend schon Mal von Chatbot's gehört, na?
 270 P: Ich glaub nicht. Ich glaub die Verbindung hab ich jetzt einfach nur gemacht, durch das Experiment. Aber,
 271 dass es ein Chatbot per se gewesen wär, hätt ich wahrscheinlich nicht so gewusst jetzt.
 272 I: Gestern quasi dann, okay?
 273 P: Ja. Aber dass es ein Roboter wär, also eine reine Maschine is' hab ich mir schon vorg'stellt. Ja.
 274 I: Also dass hast du dir schon vorstellen können, somit weisst du dass so etwas existiert, na?
 275 P: Ja.
 276 I: Also es is' jetzt nicht ganz neu für dich, dass du dir denkst ‚boah, Manschinen können mit einem schrei-
 277 ben‘. Also – Ah – in welchen Rahmen oder in welchen Bereichen kannst du dir vorstellen, dass du künftig
 278 Chatbot's einsetzen würdest?
 279 P: Auf mich persönlich bezogen, oder?
 280 I: Also ja, als-als-quasi User? Genau, wo kannst du dir vorstellen, dass du n' Chatbot verwenden würdest
 281 in welchem Bereich?
 282 P: Ich denk jetzt eben bei solchen Webseiten, weil manchmal – ich kann mir gut vorstellen, dass eine Firma
 283 auch nicht permanent Zeit hat auch wirklich auf E-Mail's zu antworten und dann wär das wahrscheinlich
 284 schon – ähm – recht praktisch. Ansonsten, außer Fragen zu beantworten kann ich mir noch keinen Bereich
 285 vorstellen wo er m-mehr machen könnte oder schneller oder effizienter als ein Mensch.
 286 I: Aber Fragen beantworten, das kann ja jetzt deine, deine Bank sein oder eben n' T-Shirt-Hersteller. Ich mein
 287 auch so von den Bereichen. Gibt's da, sagst du: Kundenservice in dem und dem Bereich, ja? Aber da nicht?
 288 P: Ich glaub, wenn man jetzt speziell zum Beispiel die Bank nehmen würde, ich glaub da muss ma mehr
 289 dann noch wegen der Sicherheit schau'n, dass dann da nicht irgendwas, irgendwelche Informationen gele-
 290 akt werden. Oder, dass man eine Grenze ziehn muss: was darf der Chatbot alles fragen oder annehmen,
 291 jetzt an Nummern oder sonstigen Sachen. Ich denk, wenn's so einfache Sachen sind, wie eben T-Shirt's oder
 292 sonst was bestellen auf irgendeiner Seite oder – hmh – was gibt's noch? (...) Nur so Sachen, wo's vielleicht
 293 na-nicht um sehr persönliche Informationen geht, die man braucht – dass man ihn da sicher regulär verwen-
 294 den könnte, vielleicht auch um die Firma selber auszulasten. Ähm – und vielleicht auch um die, den FAQ-Teil
 295 zu kürzen, weil manche User sind auch einfach viel zu faul zum das durchzulesen. Ich glaub da könnt's am
 296 sicherst' um einiges effektiver werden – ähm – auch für die Firma selber, genauso wie für den User.
 297 I: Ahm – wie würdest du jetzt mit der Situation umgehen, in der ich dich grade gebracht hab. Würd das quasi
 298 real laufen, dass du dir in so'm Chatbotgespräch nicht sicher bist ‚spreche ich jetzt‘ oder in einem mensch-
 299 zwischenmenschlichen textbasierten Dialog – ähm – ‚is das jetzt n Mensch, is das n Chatbot‘, wie würdest
 300 du damit umgehn? Was würd da passiern?
 301 P: Also ich denk, wenn's jetzt sowas wär wie bei den T-Shirt's, was eh für die Firma ist, dann wär's wahr-
 302 scheinlich egal, hauptsach ich komm zu den Informationen, die ich brauch. Wenn's privat irgendwas wär,
 303 würd ich wahrscheinlich ab irgendeinem Punkt fragen. Was aber in dem Fall, wenn's ein Roboter wär, nicht
 304 viel bringt weil er mir wahrscheinlich nicht sagt, dass er ein Roboter ist, je nachdem was er will.

305 I: Ja, je nachdem wie er programmiert wurde. Ja, ja.
 306 P: Aber ich denk, je nach Situation wenn's jetzt eben irgendwas wär, dass ich wirklich brauch, auch privat,
 307 dann würd ich mich irgendwann wundern, vor allem wenn er mit den Informationen nicht rausrückt. Aber
 308 sonst
 309 I: Und wär's irgendwie problematisch für dich, wenn das nicht deklariert wird? Oder wär dir das wichtig,
 310 dass zukünftig, wenn das umfangreicher eingesetzt wird als Schnittstelle, man sagt: Okay, wenn da n'Chat-
 311 bot ist, dann soll er schon sag'n ,hey, ich bin ein Chatbot'.
 312 P: Ich glaub das bräucht's dann vielleicht eher am Anfang, wenn-wenn man das anfangt einzuführen.
 313 I: Am Anfang vom Gespräch, oder?
 314 P: Am Anfang vom Gesamtprojekt, weil mit der Zeit gew-gewöhn sich die Menschen dann sicher dran und
 315 der Chatbot wird dann auch immer besser und ich glaub ab irgendeinem Punkt wird's dann egal sein, ob's
 316 ein Mensch oder eine Maschine is'. Aber ich denk am Anfang, wenn man das Projekt einführt, wär's vielleicht
 317 noch gut, weil man weiß nich' was für Menschen es gibt, die sich dann drüber aufregen oder
 318 I: Aber im-immerhin, du hast jetzt selbst gemerkt, allein von der Information „Ich bin ein Chatbot“ oder „Ich
 319 bin n Mensch“ sich dein Verhalten ändert. Ahm – aber du sagst „es ist mir jetzt nicht so wichtig, dass das
 320 deklariert wird“ obwohl du weisst, du verhältst dich unterschiedlich, ja. Ahm – is spannend.
 321 P: Es is recht interessant. Ich glaub, ich glaub es is für viele einfacher mit jemanden oder etwas zu sprechen
 322 von dem sie wissen, dass es kein Hintergedanken hat. Aber ich kann mir genauso gut vorstellen, dass es
 323 dann für manche auch unangenehm wird mit den ganzen News, die's jetzt gibt über Roboter und künstliche
 324 Intelligenz und so und alle jetzt Anfangen komische Mythen zu publizieren. Von dem her, also ich glaub mir
 325 wär's überhaupt nicht wichtig, vielleicht könnt man's auch ganz weglassen, es könnt vielleicht einfach ein
 326 großer Streitpunkt werden – ähm – wenn man's von Anfang an nicht deklariert und dann findet man's aber
 327 raus.
 328 I: Mhm, aber grad in deiner persönlichen Situation, wo du sagst ,Hey, der Chatbot hat mir quasi so ein biss-
 329 chen diesen sozialen Druck genommen. Ich muss dem anderen irgendwie was weiß ich nicht, beweisen
 330 oder irgendwie' das hat für mich so geklungen, als wär's für, wär's dir einfacher gefallen mit Chatbot' und so
 331 gesehn, wenn du jetzt gleich weißt, egal sag ma nicht so'n heikles Thema, und da sprichst du mit diesem
 332 Chatbot weißt du auch, dass dieser Druck wegfällt, na. So gesehn wär's selbst vielleicht für dich auch posi-
 333 tiv, jetzt ohne es einredn zu wolln aber nur um, um's aufzuzeign (lacht).
 334 P: Ich denk schon. Jetzt vor allem spezifisch auf die Gefühle wär's sicher einfacher, jetzt für mich persönlich
 335 auch wenn ich weiß ,Okay, es is ein Roboter' es is viel einfacher.
 336 I: Aber es hängt natürlich wahrscheinlich auch mit den Gesprächen zusammen, oder nicht so...
 337 P: Unter Umständen.
 338 I: Ja. Okay und wenn deklarieren, wie soll sich so'n Chatbot deklarieren? Wie soll sich der zu versteh'n ge-
 339 ben?
 340 P: Ich denk am einfachsten, unkompliziertesten und angenehmsten wär's wenn's gleich irgendwie so am An-
 341 fang vom Chat wäre, wenn dann der User schreibt „Hallo, ich brauch das und das“ und dann der Chatbot
 342 antwortet mit „Hallo, ich bin Chatbot Anna – ähm – ich kann dir so und so weiterhelfen“ oder so.
 343 I: Mhm, okay. Und muss man dann noch die Erklärung liefern, dass man quasi ein intelligentes Computer-
 344 programm oder sowas ist oder reicht Chatbot, na? Hast oder hättest du allein mit dem Begriff jetzt schon,
 345 ohne dass du wirklich Vorwissen hast, verstanden, dass das ne Maschine ist und oder ein Programm und
 346 kein Mensch?
 347 P: Ich denk schon. Vielleicht geh ich, ich hätt nicht, wahrscheinlich nicht ganz genau gewusst was es ist,
 348 aber mit dem Wort „Chat“, was jetzt jeh ziemlich integriert ist in der deutschen Sprache und „bot“ was man
 349 auch aus den Filmen kennt, wenn's irgendwelche Kreuzungen gibt oder so, ähm - hätte ich schon schon ge-
 350 dacht, dass es eine logische Schlussfolgerung eh wäre und man sagen kann ,Okay, es ist kein Mensch'.
 351 I: Okay ja, gut danke. Danke vielmals.

PROBAND HC PB07

Proband: HC PB07
 Gruppe: Gruppe Human Chatbot (HC)
 Geschlecht: weiblich
 Alter: 25
 Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
 Durchführungstag: 08.08.2019
 Interviewdauer: 26:28 Minuten (inkl. Debriefing)

1 I: So, ja. Du hast jetzt drei Aufgaben gelöst mit Chatbot Anna. Und ich hätte gerne gewußt von Dir, wie ist
2 das abgelaufen. Wie ist hast du, wie hast du das wahrgenommen und das Ganze?
3 P: Ähm. Es war ganz lustig, weil vor allem die erste Aufgabe mit dieser Lieferung.
4 I: Ja.
5 P: Das war eigentlich ganz gut.
6 I: Ja.
7 P: Weil hat ja auf alles reagiert. Hat auch, am Anfang habe ich gedacht, weil da habe ich ja ganz lange
8 Nachricht geschrieben, wo ich alles mal reingeschrieben habe von den Daten. Und dann, ähm, hat sie nur
9 nach der Sendungsnummer gefragt. Da hab' ich gedacht, oh je, jetzt muss ich alles einzeln nochmal schrei-
10 ben. Bis ich dann drauf gekommen bin, sie hat eh von der vorherigen Nachricht schon alles rausgeholt und
11 hat nur, wenn ich gesagt habe Ich habe keine Sendungsnummer, hat sie das eh verstanden. Also war das
12 eigentlich ganz gut, dass sie auf alles reagiert hat und war ganz schnell mit einer Lösung da. Das fand ich
13 eigentlich ganz lustig, mit dem Essen.
14 I: Warum? Was war lustig dran?
15 P: Weil ich so auf das eingestellt war von dieser Lieferung, wie quasi bei Amazon, wo man mit diesem Chat
16 schreibt, wo immer so die computergenerierten Antworten sind. Und da waren die Antworten dann eh ganz
17 lustig. Und irgendwie ganz anders als die ersten. Und die hat eh ganz nett reagiert auf alles, auch auf ganz
18 unterschiedliche Sachen. Das fand ich
19 I: Inwiefern?
20 P: Weil, mal abgesehen, davon dass man wahrscheinlich ein einer so brenzlichen Situationen nicht am Handy
21 schreibt. Aber war es halt mühsam, man musste alle einzelnen Sachen aufschreiben. Ich würde das und das
22 und das nehmen, da hat sie gesagt, nein, würde ich nicht. Und wieder wieso und dieses Diskutieren über
23 das Handy war eher, da wartet man dann immer, überlegt wieder, dann kann man auch gar nicht, aber das
24 hab' ich gemerkt, wenn ich eine Nachricht geschrieben habe, musste ich immer warten auf die nächste, weil
25 sonst hat sie nicht immer auf jede geantwortet, wenn ich so zwei drei hintereinander geschrieben habe.
26 I: Haben beide parallel, ja.
27 P: Genau. Das war dann das einzige und deswegen fand ich das ein bisschen anstrengend, dass man sich
28 dann da auf was einigt mit Argumenten dann und Gegenargumenten und bis man dann auf was kommt.
29 I: Aber das war vor allem durch das Schreiben sehr schwierig.
30 P: Genau
31 I: Das hat jetzt nicht speziell mit ihr was zu tun gehabt?
32 P: Nein, das war durch das Schreiben schwierig.
33 I: Und generell wie hast du die Gesprächssituationen wahrgenommen, also die Kommunikation zwischen
34 euch? Wie hat das funktioniert?
35 P: Ja, das hat eigentlich ganz gut funktioniert. Also wir haben uns eigentlich immer gegenseitig gut verstan-
36 den. Sie hat auch alles richtig interpretiert, was ich so geschrieben habe. Und von dem her fand ich das
37 eigentlich ganz angenehm.
38 I: Und es ist auch auf dich reagiert worden? Also passend.
39 P: Ja genau.
40 I: Und gab es irgendwelche Schwierigkeiten oder, ich sag mal, dass das nicht so effizient oder dass das effi-
41 zient abgelaufen für dich, ne, das war weniger effizient dadurch //
42 P: Genau-
43 I: Das war aber eher der Kommunni- also das Texten, das dann schwierig.
44 P: Genau.
45 I: Und was war so vom Verhältnis her schwierig zwischen euch? Gab es da was?
46 P: Nein, das war eigentlich nicht schwierig. Das mit den, dass ein paar Nachrichten nicht beantwortet wur-
47 den, das war ein bisschen schwierig, aber ansonsten ähm gab es da eigentlich nix, wo ich gesagt habe, das
48 war jetzt schwierig oder sowas.
49 I: Und habt ihr eher zusammengearbeitet oder war es eher so, jeder macht sein Ding oder wie? Jetzt gene-
50 rel.
51 P: Ja.
52 I: Ja? Also.
53 P: Ähm, nein eigentlich schon eher zusammen gearbeitet. Es war immer ein okay, ich sage das, was ich zu
54 sagen haben und dann immer Nachfragen von der anderen Seite, das hat eigentlich ganz gut funktioniert.
55 Besonders beim Essen hat man gesehen, da war immer zuerst, okay ich mag das und das und was magst
56 du? Von dem ganzen. Also das war schon immer so ein miteinander da. Bei dem habe ich mir am Anfang
57 gedacht, da hat sie nur ihre Sachen geschrieben und dann muss nachfragen, wieso das, und das will ich
58 nicht nehmen. Aber das hat dann eigentlich auch ganz gut geklappt und da hat sie sich auch überzeugen
59 lassen. von Anfang an, ja.
60 I: Das heißt, da habt ihr eine gemeinsame Lösung gefunden.
61 P: Genau.
62 I: Und wenn man jetzt sagt, mh man stellt das irgendwie ein Rollenbild, also welche Rollen ihr eingenommen
63 habt, war das eher ausgewogene, so auf Augenhöhe oder gab es doch einen dominanteren Part. Und je-
64 mand, der irgendwie eher nachgegeben oder gab es da irgendwie so ich sage mal eine leitende,
65 moderierende Funktion oder war das nun wirklich nur ein Austausch? Gab es da irgendwelche Rollen, die du
66 beschreiben kannst?

67 P: Ich glaube das war eher ausgewogen. Bei der ersten vielleicht, da ist noch ein bisschen der Unterschied,
68 weil da hat man schon immer dieses Kunden-Auftraggeber-Verhältnis.
69 I: Durch die Aufgabe, ja.
70 I: Genau, aber ansonsten fand ich war nie so, dass nur einer nachgeben musste oder die Unterhaltung kom-
71 plett einseitig war, sondern es waren eigentlich immer beide und haben nachgefragt und was erfahren.
72 I: Okay.
73 P: Also glaube ich waren da beide ganz gut involviert.
74 I: Gut ähm. Ich habe ein paar Begriffe mitgenommen, und da hätte ich gerne, dass du, ich habe es auch auf-
75 geschrieben, weil es so glaube ich leichter ist, dass du die Begriffe in Bezug setzt zu euren Gesprächen und
76 euren Dialogen. Das wäre Natürlichkeit, Vertrautheit, Sicherheit, Empathie und Zugänglichkeit. Was fandest
77 du da im Zusammenhang mit diesen Dialogen, die du jetzt geführt hast mit der Anna?
78 00:05:12
79 P: Ich glaube, natürlich #GN war es schon, weil man hat auch nicht diese ganze, sehr geehrter Herr irgend-
80 was. Das fand ich bei der Lieferung zum Beispiel ganz angenehm, da konnte man nur antworten. Und es
81 ging halt wirklich um die Information. Das war ganz angenehm. Für so Sachen wars sicher auch effizient.
82 Ähm. Sicherheit weiß ich jetzt nicht so.
83 I: Also hast du dich, ich sag mal, hast du dich irgendwo unsicher gefühlt, oder hat irgendwie ein Verhalten
84 von Anna 'ne Unsicherheit oder eine Sicherheit ausgelöst? Also hast du dich gut gefühlt oder schlecht Ge-
85 fühle oder war es eher neutral, nicht speziell? Weil es ist doch jemand Fremder.
86 P: Ja genau.
87 I: So ein Chatbot, //
88 P: Also ich glaube/
89 I: //der dir vertraut ist und da //
90 P: Genau.
91 I: // und da ist, spielt das schon eine Rolle.
92 P: Ja, ich glaube deswegen ist generell immer ein bisschen Unsicherheit #GS dabei. Und man weiß vor allem
93 am Anfang habe ich nicht gewusst, wie er darauf reagiert, was ich schreib. Kann ich in Sätzen schreiben,
94 geht es so hauptsächlich darum, dass ich die Sachen so heraushebe von den ganzen Sachen. #114 #!
95 I: Okay der Chatbot, dass du quasi. Aber hast du da dein Schreibstil, wie du das noch nicht wusstest, ange-
96 passt? Oder hast du quasi versucht speziell für den Bot zu schreiben, wär das, hättest du mit einem
97 Menschen anders geschrieben? Fragen wir mal so.
98 P: Ähm. Ja wahrscheinlich schon. Beim ersten dann schon, weil da habe ich gesehen am Anfang habe ich
99 es mit so, so wie mit einem Menschen schreiben würde versucht mit so einem ganzen Satz und dem gan-
100 zen. Danach habe ich gesehen, es funktioniert eigentlich auch anders, dass die Information also anders
101 aufgenommen werden und dann bin ich ganz auf dieses kurze zurückschreiben gegangen, weil ich ge-
102 dachte habe, das ist dann schneller, bevor ich jetzt//
103 I: Zum Verarbeiten. Ja.
104 P: noch fünf mal dieses ganze schreibe. Das schon. Ähm. Aber ich glaube bei den nächsten zwei hat man
105 dann gesehen, deswegen war ich auch ganz überrascht über die Aufgabe, dass es schon auch so persönli-
106 cher funktioniert und dass da auch nachgefragt wird und auf alles reagiert. Und das war dann ganz lustig
107 auch wenn ich so andere Sachen geschrieben habe, hat sie lustig drauf reagiert. Und so ein Spruch /
108 I: Inwiefern lustig?
109 P: Weil ich habe zum Beispiel einmal geschrieben, weil sie geschrieben hat irgendwie, ob man beim Essen,
110 ich weiß nicht mehr, jemand kennenlernen kann oder sowas.
111 I: Ja, ja, ja.
112 P: Dann habe ich halt geschrieben, dass mir mein Freund erzählt hat, dass er so gern mit Menschen isst,
113 weil beim Essen sieht er die Persönlichkeit von dem Menschen heraus. da sieht man am essen das ganze,
114 und da hat sie dann ganz lustig drauf reagiert und hat sie gesagt, ja man kann da quasi die Tischmanieren
115 aus den Händen lesen.
116 I: Also es war ein Humor dabei.
117 P: Genau ja.
118 I: Und was hat das ausgelöst bei dir? Also in dem Wissen dass das ein Chatbot ist und dann trotzdem so mit
119 dir redet. Wie hat sich das denn angefühlt?
120 P: Ja, da war ich ganz überrascht, dass solche Antworten kommen. Weil am Anfang habe ich mir gedacht
121 das wird eher so ein, wie die Siri kann man ja auch fragen, was sie gerne isst. Und dann hat sie schon ein
122 paar nette Sprüche, aber da merkt man immer, okay das ist jetzt schon sehr stark programmiert. Und das
123 habe ich jetzt bei dem nicht so das Gefühl gehabt, dass der so /
124 I: Und war das positiv oder negativ?
125 P: Das war eigentlich positiv.
126 I: Und auch bei den anderen, gab es da auch ähnliche Situationen, oder war da, weil da sind wir jetzt eigent-
127 lich schon stark auch im Bereich Empathie, ne. Hast du das Gefühl gehabt, dass sie wirklich empathisch
128 auch auf dich eingeht? Also so, wie das zwischen Menschen der Fall ist, dass man sagt, man versucht her-
129 auszufinden, was dem anderen wichtig ist so und versucht das ein bisschen einzubeziehen und nicht nur
130 pragmatisch.
131 P: Ja, ähm, ich glaube beim zweiten war das vielleicht fast am meisten. Weil da hat sie auch so andere Fra-
132 gen gestellt, nicht nur rein vom Essen. Und nicht nur das, was ich gefragt habe geantwortet, und Du? Also
133 da sind auch andere Fragen gekommen dann über Persönlichkeit und das Ganze. Da hatte ich schon das

134 Gefühl, da war es mehr, da hat sie schon auch geschrieben: Tut mir leid, das hätte nicht passieren dürfen.
135 Aber das ist wahrscheinlich so, da glaubt man schon eher, das ist das Standard-Ding. Das heißt immer tut
136 mir leid von dem Ganzen. Und da war es eigentlich auch ganz gut. Weil da habe ich auch so Argumente ge-
137 bracht für das andere Sache und dann ist immer ein Ja, Nein, du hast mich überzeugt, und hast du recht
138 und das nehmen wir mit. Also da hat sie eigentlich auch bei den beiden recht empathisch reagiert.
139 I: Ich meine bei den Aufgaben ist es natürlich auch strikter ne.
140 P: Genau.
141 I: Das ist anders als hier. Vor allem da ist es halt stark vorgegeben alleine schon von der Situation.
142 P: Genau.
143 I: Und so die Zugänglichkeit? War da Distanz zwischen euch? Oder hast du schon einen Zugang zu ihr ge-
144 funden? Also das man sagt, ich meine, gut, ihr.
145 P: Ja, da waren die Gespräche etwas kurz glaube ich.
146 I: Ja. Aber trotzdem auch in der Kürze.
147 P: Ähm. Ja jetzt weiß ich gerade das Lieblingsessen und dass sie sich da nicht gerne entscheidet, also ein
148 paar Sachen habe ich schon erfahren. Aber sonst war es noch eher, war es so ganz lustig aber eher noch
149 recht oberflächlich glaube ich.
150 I: Mh. Aber war es distanziert? Weil du kannst doch so eine kurze Unterhaltung so führen, dass du dir
151 denkst, da macht jeder so, weißt du, was ich meine?
152 P: Nein. Das habe ich nicht das Gefühl gehabt.
153 I: Oder man merkt, okay, irgendwie habe ich einen Zugang zu dem //
154 P: Ja.
155 I: // Gesprächspartner, also so.
156 P: Nein, ich glaube überhaupt beim zweiten oder so. Das fand ich eigentlich ganz okay, wie es so war. Auch
157 von den Dingen auch nicht, dass irgendwie so ganz nah, da wollen wir jetzt nicht drüber reden oder so, son-
158 dern es war eigentlich auf alles eingegangen worden. Und auch nette Antworten. Also glaube ich.
159 I: Und wenn du jetzt diesen Tone-of-Voice schon mal angesprochen hast. Also so, wie sie mit dir gesprochen
160 hat, jetzt weniger die Inhalte. Wie würdest du den beschreiben?
161 P: Das war eigentlich ganz freundlich und auch immer auf alles reagiert. Sie hat nie irgendwie so patzig oder
162 irgendwie so ganz knapp oder so geantwortet, sondern es war eigentlich immer ganz nett ausformuliert, nie
163 so ganz unpersönlich oder immer mit den gleichen Satzstellungen oder so wie man es oft bei so Chatrobo-
164 tern merkt, die dann immer die gleichen, oh ich habe sie nicht verstanden. Und das und das. Das war
165 eigentlich überhaupt nicht so. Also das war eigentlich ganz gut.
166 I: Aber wäre das dann auch ein Grund, wieder mit ihr zu chatten?
167 P: Ja.
168 I: Mh.
169 P: Hätte ich schon gesagt.
170 I: Ähm, und wenn du jetzt, hast du irgendwie auch so ne Persönlichkeit im Kopf gehabt, wie du mit ihr ge-
171 schrieben hast? Also mit Charaktereigenschaften?
172 P: Mh. Noch nicht wirklich. Ich glaube, da war es einfach zu kurz, die drei Sachen.
173 I: Aber, gab's.
174 P: Aber ich glaube, wenn man wenn man länger geschrieben hätte, über das erste Gespräch oder so, wird
175 sich das schon einstellen, dass man so in eine Richtung denkt von der Persönlichkeit. Weil sie sagt dann
176 doch. #T5
177 I: Und hat sich da was hat sich da schon herau- gewisse Attribute, weil da war ja auch da 'ne Frage, eine
178 Charakterzüge herauskristallisiert für dich? Oder war das noch zu oberflächlich?
179 P: Ich glaube, das war noch zu wenig, dass man da jetzt schon einen Charakter sagen kann.
180 I: Ja.
181 P: Von der Person.
182 I: Versteh ich. Okay. Ähm, gab's irgendwas, was du extrem positiv oder negativ an Annas Verhalten empfun-
183 den hast?
184 P: Mh. Positiv fand ich die Antworten vom Essen. Dass sie da auch andere Sachen wie so Standard, was isst
185 du, was isst du nicht, oder Restaurantempfehlung oder so, dass sie auch auf das ganz lustig reagiert hat
186 und mal ganz andere Sachen schreibt. Und auch so andere Fragen gestellt hat wie die klassischen, sind
187 auch mal so auf Persönlichkeit. Auf das ganze aufgebaut. Das finde ich eigentlich ganz überraschend, vor
188 allem nach der ersten Aufgabe. Weil da war ich ganz auf diese Lieferanten-Chat-Ding eingestellt und deswe-
189 gen fand ich die dann ganz interessant. Auch dass man die so in der Reihenfolge gemacht hat, war glaube
190 ich ganz gut.
191 I: Ja. Warum?
192 P: Weil glaube ich
193 I: War die Reihenfolge gut.
194 P: Mal das war so dieses ganz klassische, da ist man dann so gut eingestiegen, dass ich gedacht habe,
195 okay das kennt man schon, das wird so was in die Richtung. Und dann war das zweite glaube ich ganz gut,
196 weil das hat dann so gezeigt, das war nochmal so die Überraschung, okay der macht auch andere Sachen
197 und man kann auch über andere Themen schreiben und hat auch ganz lustige Antworten. Und das war
198 dann eigentlich eigentlich, glaube ich, mehr so etwas wie die Probe dann, ob man auch so schwierige Sa-
199 chen oder Diskussionen lösen kann, und dass am Ende dann nochmal sowas anhängt, wo man schon

200 weiß, okay sie kann so sachlich, sie kann aber auch anders reagieren, war das glaube ich ganz gut, das als
201 letztes zu machen. Wäre das das erste, wäre man glaube ich ein bisschen überfordert gewesen. #Ü
202 I: Ja, ja, ja, ja. Glaube ich auch. Mh. Ähm. Gut. Ähm. Ist denn sonst noch irgendwas negativ aufgefallen?
203 P: Mh. Nein.
204 I: Kann auch sein, dass da nix war, also speziell, //
205 P: Eigentlich nicht.
206 I: //wo du gesagt hast, ah, das stört dich voll.
207 P: Na, hab halt immer ein bisschen gewartet, aber //
208 I: Auf die Antworten?
209 P: // auf die Antworten, ja.
210 I: Okay. War das unerwartet?
211 P: Ähm. Na. Ja bei so Chatbots erwartet man sicher eh immer ganz schnell
212 I: Okay.
213 P: Und dann war es immer so, hat man, ich glaube aber, das war mehr auch die Situation, weil man sonst nie
214 so aktiv mit jemandem chattet. Normalerweise macht man dabei ja immer andere Sachen, wie jetzt in der
215 Situation, hat man sich halt nur auf das konzentriert und dann wartet man vor dem Bildschirm und sagt
216 schon die ganze Zeit, schreibt, schreibt wieder nicht, schreibt, schreibt wieder nicht. Deswegen war es ein
217 bisschen ein Warten. Aber ich glaube, dass wäre in jeder Situation anders, weil auch wenn man über die Sa-
218 chen schreibt oder über das vor allem. Da wird man ja schreiben und weglegen.
219 I: Ja so wie wir das im Alltag handhaben. Ja. Aber es war für dich komisch, dass es eben länger dauert beim
220 Chatbot.
221 P: Genau das war ganz interessant, weil dann auch immer: Warte, ich sehe nach oder so. Das war ganz so,
222 oh ja, der Chatbot hat wahrscheinlich eh alles parat und der musste nicht noch mal nachsehen oder so.
223 I: Und wie hast du dir das dann erklärt.
224 P: Das weiß ich nicht, wahrscheinlich um das Ganze menschlicher wirken zu lassen oder halt die Wartezeit
225 zu überbrücken, weil vielleicht doch ein bisschen eine Rechenleistung dahinter ist und dann halt, um zu be-
226 ruhigen, dass man nicht denkt, oh jetzt ist er weg, oder so was.
227 I: Aber so, dass ein schlechtes Gefühl aufgekommen wäre dadurch, oder irgendwie eine Unzufriedenheit
228 oder weiss ich nicht.
229 P: Na das eigentlich nicht.
230 I: Also nicht so krass. Hat sich das nicht.
231 P: Nein, da wäre es schlimmer gewesen, wenn gar nichts gekommen wäre.
232 I: Ja, aber ist ja.
233 P: Ja. Oder da, wenn man einfach sagt, wir warten halt, aber so mit dem warte noch, fand ich es eigentlich
234 ganz lustig, weil ich mir gedacht habe, ja gut. [LACHEN]
235 I: Und würdest du Anna eher als Mensch oder als Chatbot einordnen, so nach dem, was du jetzt mit ihr er-
236 lebt hast?
237 P: War es denn ein Chatbot?! oder ein Mensch? Wahrscheinlich.
238 I: Wie würdest du es? Hast du hast du daran gezweifelt, dass es ein Chatbot ist irgendwie oder hast du?
239 P: Ja zwischendurch schon.
240 I: Echt? Okay.
241 P: Weil ich mir gedacht habe, ja.
242 I: Warum? Oder wo? An welchen Stellen?
243 P: Bei der generell, weil von Anfang an die Antworten nicht so generiert geklungen haben.
244 I: Okay.
245 P: Sondern es war auch, weil normalerweise kriegt man da immer so Standard Antworten, die so auch in so
246 Sätzen geschrieben sind, wo man schon weiß, die meistens nicht so ganz passen. Oder nicht immer. Und
247 nicht so ganz auf das darauf eingehen. Und sie ist eigentlich immer auf das drauf eingegangen, was ich ge-
248 sagt, und auch manchmal so kurze Antworten und nie so ähnliche Sätze oder Formeln, wie das ganze. Und
249 deswegen habe ich mir zwischendurch gedacht, ja.
250 I: Vielleicht ist es ein Mensch. okay. Und das heißt, hättest du sie jetzt nachträglich als Mensch eingeordnet
251 oder als Chatbot? Nachdem du wirklich jetzt drei unterschiedliche Aufgaben gelöst hast.
252 P: Ja. Mh. Ich glaube, dass mittlerweile schon möglich sein könnte, dass das ein Chatbot schafft. Aber theo-
253 retisch könnte es auch ein Mensch sein.
254
255 [REDACTED] DEBRIEFING [REDACTED]
256
257 I: Jetzt hätte ich noch ein paar Fragen, wenn das okay ist.
258 P: Ja sicher.
259 I: Ja, nämlich jetzt, wo du es weißt, interessiert mich natürlich vor allem, hast du schon mal mit Chatbots zu
260 tun gehabt, bzw. sie genutzt oder wusstest du schon von Chatbots?
261 P: Ähm ja, hab ich schon mal gehabt.
262 I: Ja?
263 P: Eben gleich bei so Kundendienst habe ich zum Teil schon mal mit so Chatbots geschrieben gehabt, aber
264 es war immer recht, da hat man sofort gemerkt, das ist ein Chatbot, weil er eben nie so ganz auf das reagiert
265 hat und immer so gesucht Sachen rauszufiltern, und deswegen musste man da auch immer ganz anders
266 schreiben, dass sie das verstanden haben, was man haben will. Und es kamen immer so die gleichen Sätze

267 und zum Teil ist mir da auch immer vorgekommen, man kommt irgendwann in so eine Endlosschleife. Weil
268 wenn Sie dann eine Antwort nicht haben, dann fragen sie wieder die vorherige und dann kommt man wieder
269 zu der, und dann geht es immer so weiter, deswegen war das immer schwierig mit dem.

270 I: Das heißt aber in der Situation bist du dann auch mit dieser Erwartungshaltung reingegangen und hast
271 dich teilweise angepasst, ne.

272 P: Genau. Ja.

273 I: Und das heißt, diese Erfahrung, die du mit echten Chatbot hast heute, die ist noch nicht so positiv, höre ich
274 jetzt heraus?

275 P: Ja. Mit anderen nicht, ja.

276 I: Weil es nicht so effizient ist oder weil du das nicht erreichen kannst, was du willst. Ähm. In welchem An-
277 wendungsbereichen kannst du dir zukünftig vorstellen, Chatbots zu nutzen, wenn sie halt dann besser
278 funktionieren? Sagen wir mal so.

279 P: Ich glaube vor allem in diesem Kundensupportbereich. Weil da hat man ja meistens, man hat eben so Da-
280 ten wie Bestellnummer, wie Adresse und das Ganze. Und ich glaub, da kann es dann ganz gut funktionieren,
281 weil man dann genau auf das reagieren kann, weil da kommen eh immer dann die gleichen Fragen, weil da
282 weiß ich auch, Leute die, ein paar Freunde von mir arbeiten bei Kundensupport bei gewissen, und die krie-
283 gen dann halt auch tabellenweise Antworten, die sie dann lernen müssen, und die schreiben dann halt
284 vielleicht ein bisschen persönlicher oder anders, aber im Grunde haben es auch nur, wenn er da schreibt,
285 habens die Antwort, also glaube ich, könnte das ganz gut funktionieren, vor allem in der Art.

286 I: Und da würdest du es auch nutzen?

287 P: Ja, denke schon.

288 I: In dem Bereichen ja. Und jetzt in anderen Bereichen, weil da zum Beispiel ist auch ein Bereich, da könnte
289 man Chatbot einsetzen, ne.

290 P: Mh.

291 I: Wo es da um, wo es jetzt vielleicht nicht allgemein nur ums Thema Essen geht, sondern wo der Chatbot
292 eher eine informative Funktion hat, wo er Ratschläge geben kann, wo er dir, weiß ich nicht, wo gehen wir
293 heute essen hin. Oder wo ist ein Tisch frei, ja. Oder wo man sagen kann, okay. Da ist ein bisschen weg vom
294 Kundenservice eher 'ne thematische Richtung, wo du dir vielleicht auch ein Rezept holen kannst auf die
295 Schnelle. Also nicht so eingeschränkt, sondern ein bisschen breiter. Kannst du dir sowas auch vorstellen o-
296 der ist es dann/

297 P: Ich glaube so Sachen, wenn es in die informative Richtung geht, da suche ich mir lieber, was ich hab,
298 dann suche ich lieber, okay wenn ich ein Rezept will, dann suche ich nach Rezepten oder das Ganze. Da
299 extra jemanden zu fragen, glaube ich dann frage ich schon gerne andere Leute persönlich, weil sie dann
300 schon was ausprobiert haben oder einen Tip haben, aber wenn ich wahrscheinlich so ein Chatbot antworte
301 mir, dann nur mit den besten Restaurants der Stadt für genau das Essen und das kann ich mir online dann
302 auch raussuchen. Ich glaube da ist eher anstrengend dann, weil ich mich, wenn ich jemand beschreiben
303 muss, was ich haben will, wie ich bei Google das einfach ganz plump eingeben kann und der gibt mir genau
304 das, was ich brauche.

305 I: Das heißt, auch wenn es so zwischenmenschlich läuft wie hier, hat es für dich jetzt nicht den Benefit, weil
306 du würdest eher schneller an Informationen kommen.

307 P: Genau. wenn es nur um die Informationen geht und ums Persönliche, glaube ich, würde ich es eher ko-
308 misch finden, mit nem Chatbot mich da auszutauschen, wie wenn ich im echten rede.

309 I: Wie würdest du jetzt mit der Situation umgehen, wenn du wirklich in die Situation kommst, dass du quasi
310 gerade schreibst mit einem Gesprächspartner und du bist dir nicht sicher, ist das jetzt ein Chatbot oder ein
311 Mensch. Wie würdest du dich fühlen in der Situation?

312 P: Ich glaube ich wäre einfach vorsichtiger bei dem, was ich schreibe. Weil zum Beispiel zum Chatbot, der
313 dann wahrscheinlich auch nie so ähm so versucht ein Chatbot kommt mir immer so ganz ehrlich vor, weil er
314 antwortet dir alles, was er hat und hat halt seine vorprogrammierten Sachen, der kann dann auch nix dafür,
315 von dem Ganzen. Während man bei einer Person wahrscheinlich dann anders reagiert, weil die können dann
316 auch oft patzig reagieren und sagen: Ja tut ihnen Leid, können wir halt nichts machen. Und bei denen muss
317 man halt ein bisschen nachhaken und sagen, ja es geht halt nicht oder muss man auch mal ein bisschen granti-
318 ger werden oder irgendwas. Oder er reagiert dann auch anders oder eben umgekehrt, man kann auch sehr
319 höflich da sehr viel anderes rausholen oder zum Beispiel eben, da kriegt man eine ganz andere Antwort und
320 wird einem ganz anders geholfen, während beim Chatbots das wahrscheinlich völlig egal ist, was man
321 schreibt. Und ich glaube das ist der Hauptpunkt, bei einem Chatbot, mit dem wird man sowohl positiv als
322 auch nicht negativ

323 I: Das heißt, man passt sein Verhalten so ein bisschen an //

324 P: Ja genau.

325 I: //wenn man das weiß. Ähm. Okay. Und somit ist es wichtig für dich, dass das deklariert wird. Oder sagst
326 du, jetzt in dem Bereich Kundenservice, ist mir eigentlich egal.

327 P: Ähm. Ich finde es schon wichtig, weil oft beim Kundenservice, wenn einem nicht ganz geholfen wird oder
328 so, ist oft ganz praktisch, weil wenn man dann irgendwann anders anrufen muss und sagen muss, ich habe
329 mit dem gesprochen. und der hat mir das und das gesagt. Weil man dann einfach so ein Gegenüber hat,
330 der einen dann so weiterhelfen kann, während so Chatbot Gespräche meist einmal gemacht sind. Und wenn
331 er dir helfen kann, ist es gut und sonst muss man sich eh an den Kundensupport wenden. Deswegen fände
332 ich es schon gut, wenn man es weiß oder nicht, weil dann kann man anders reagieren, falls eben ein extra
333 gut geholfen wird oder gar nicht geholfen wird.

334 I: Okay.
 335 P: Dann hat man da andere Möglichkeiten, was man machen kann, weil bei so einem Chatbot wird nichts
 336 nützen, wenn man dann noch dreimal nachfragt, weil er wird immer das gleiche antworten.
 337 I: Also du weißt dann einfach, da verhalte ich mich so, wenn es Mensch ist oder Chatbot. Und wie soll dann
 338 ein Chatbot auf sich hinweisen? Also wie läuft das im Idealfall ab?
 339 P: So wie das hier war, fand ich es eigentlich ganz gut. Hallo ich bin Chatbot so und so. Dann weiß man es
 340 gleich von Anfang an. Und man kann gleich darauf reagieren und darauf eingehen.
 341 I: Und dir war klar, was Chatbot bedeutet.
 342 P: Ja.
 343 I: Das mag manchen Leuten nicht so klar sein. Glaubst du, brauchst du noch eine extra Erklärung.
 344 P: Nein, ich glaube, das war mir schon klar.
 345 I: Okay. Also dir aber auch anderen? Glaubst du es ist allgemein nötig, dass man dann sagt, hey, ich bin o-
 346 der ist dann klar, dass man nicht mit einem Menschen redet, sondern mit einer Maschine?
 347 P: Ich glaube nicht, dass es allen klar ist. Meinen Eltern wäre es wahrscheinlich nicht klar. Großeltern so-
 348 wieso nicht, deswegen glaube ich eher so Altersgruppe.
 349 I: Das sicher, ja.
 350 P: Von dem ganzen, wahrscheinlich eher jüngere Altersgruppe wird schon eher klar sein, weil es mittlerweile
 351 doch in einigen Bereichen eingesetzt wird, und dann hat man wahrscheinlich schon mal damit zu tun ge-
 352 habt.

PROBAND HC PB09

Proband: HC PB09
 Gruppe: Gruppe Human Chatbot (HC)
 Geschlecht: männlich
 Alter: 32
 Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
 Durchführungstag: 09.08.2019
 Interviewdauer: 30:43 Minuten (inkl. Debriefing)

1 I: Du hast gerade mit Chatbot Anna drei Aufgaben gelöst. Wie ist das so gelaufen, wie ist es Dir gegangene
 2 dabei. Erzähl mal so frei von Dir weg.
 3 P: Mh. Eigentlich ganz gut. Die erste Aufgabe war eigentlich soweit ganz positiv.
 4 I: Inwiefern?
 5 P: Naja was, es kommt halt nicht so richtig schnell zurück, wenn du schreibst, das dauert immer ein bisschen.
 6 Ich glaube, einfacher ist natürlich, wenn du das Problem, wenn man anruft und das Problem direkt schildert,
 7 ist das irgendwie ein bisschen mühsam, auf dem Handy das einzutippen. Aber im Endeffekt hat sie das Prob-
 8 lem gelöst, also ja.
 9 I: Okay.
 10 P: Also ich würde eher wahrscheinlich anrufen //
 11 I: Verstehe, ja.
 12 P: //als jetzt den Chatbot, ja.
 13 I: Und jetzt in diesem, aber für dieses Text Szenario, war es da auch okay oder war es da zu träge? Also ich
 14 meine, das hat ja immer wieder länger gedauert.
 15 P: Äh es war ein bisschen träge, aber es war jetzt nicht so, dass es jetzt extrem ins Gewicht gefallen ist. Also
 16 es ist jetzt, mir ist es aufgefallen, aber es war jetzt nicht extrem negativ, ja.
 17 I: Und wie hast du es dir erklärt, dass es länger braucht?
 18 P: Weiß ich nicht, weil es ein Chatbot ist wahrscheinlich, ja. Ich bin davon ausgegangen, dass es ein Chatbot
 19 ist und der das analysiert, was ich da hineinschreibe und dann sucht er sich irgend eine passende Antwort zu
 20 aus, ja.
 21 I: Okay.
 22 P: Oder ist es absichtlich verzögert damit es menschlich wirkt? Das weiß ich nicht.
 23 I: Das sag' ich dir dann nachher. Ähm. Das war die erste Aufgabe und in den anderen zwei.
 24 P: Genau. Das über's Essen, das hat gepasst, ja. Das ist halt wie keine Ahnung, wenn man mit jemandem
 25 schreibt, fand ich das eigentlich gar nicht so als wäre es ein Chatbot, sondern wirklich wie, wenn ich mit jetzt
 26 irgendwem X Y vor mir.
 27 I: Okay. Wie differenzierst du das? Oder.

28 P: Wie meinst?

29 I: Wenn du sagst, okay, da hat sich so echt angefühlt, als würdest du mit einem Menschen schreiben.

30 P: Äh ich.

31 I: Woran erkennt man das? Oder was war da /

32 P: Der Unterschied zum ersten Gespräch.

33 I: Weil ich meine, klar die Aufgabe ist anders. Gerade die Aufgabenstellung bringt mir natürlich Restitutionsen schon mit sich, aber was fließen oder wie was.

34 P: Weil es einfacher ist, glaube ich, die Aufgabenstellung, ja ich glaube, je komplizierter die Aufgabenstellung ist, umso schwieriger ist es zu kommunizieren über den Messenger. Weil im dritten Fall, ich meine okay, es ist halt, ja, ein Szenario, das so nicht stattfinden würde, aber sowas über den Messenger zu lesen ist auch mühsam, ja. Ich bin kurz vor dem Krepieren und dann muss ich da diese scheiß Textnachrichten schreiben, und nicht mich auf 6 Dinge einigen

40 I: Ist schon klar, aber ich meine, die Übung hat 'nen anderen Zweck einfach, dass man kooperiert, dass man irgendwie die zusammenarbeitet, dass das ausgetestet wird. Und so gesehen, wie ist es da gelaufen für dich?

42 P: Im dritten Fall?

43 I: Ja.

44 P: Ja auch funktioniert. Aber wie gesagt, es ist schwierig, sich da da rein zu versetzen und das dann per Text zu lesen.

46 I: Ist klar, aber ist da eher so eine Wettbewerbssituation zwischen euch entstanden oder war das super kooperativ, hat irgendwer dominiert. Also, oder hast du dir gedacht, ist eh nicht ernst. Mir ist das wurscht, nimm mit, was du willst. [LACHEN]. Nein, nein, ist auch okay.

48 P: Äh. Sowohl als auch, ja. Ich habe es jetzt nicht ganz ernst genommen, ich habe mich dann einlullen lassen.

50 I: Wie? Wodurch?

51 P: Ja das war der schnell, was, was, was war jetzt hier unbedingt, den Spiegel.

52 I: Aber durch Argumente oder einfach nur?

53 P: Ja. Sie hat Argumente vorgebracht. Und dann hab ich gesagt, ja passt schon.

54 I: Aber das hast du nachvollziehen könne oder nicht?

55 P: Mh. Jein.

56 I: Okay. [LACHEN]

57 P: Ich habe es akzeptiert, aber ich hätte es trotzdem jetzt in Reallife hätte ich es wahrscheinlich jetzt nicht den Spiegel mitgenommen.

59 I: Wirklich? Okay. Nur zur Info. Also da gibt's ein offizielles Ranking, der Spiegel ist das stärkste Item.

60 P: Wirklich?

61 I: Ja, das überlebenswichtige.

62 P: Was?

63 I: Ja, weil die Distanzen zu groß sind. Zu gehen macht überhaupt keinen Sinn. Du stirbst. Mit dem Wasser hältst du glaub ich zwei Tage durch, deswegen der Regenmantel, um Wasser zu sammeln und das stärkste Item ist der Spiegel, weil du über den Horizont hinaus Signale senden kannst. Also das, so kannst du am besten auf Dich, und der Fallschirm für die Luft. Also das du Signale, also dass du quasi da irgendwas drauflegst, rot weiß, wurscht. Aber das nur nebenbei. Also.

67 P: Lustig.

69 I: Aber trotzdem ist es nicht darum gegangen, die richtigen Items zu finden, das war jetzt gar nicht das Ziel, sondern dass ihr das irgendwie zusammen schafft.

70 P: Ja.

72 I: Und so von der.

73 P: Also so von dem hat es eigentlich ganz gut geklappt, ja.

74 I: Von der Gesprächs/

75 P: Aber es kommt, wenn du jetzt sagst, die Kooperationsbereitschaft, dann ist natürlich schon schwieriger, dass sie jetzt das rüberbringt und nochmal genau erläutert, warum eigentlich. Weil wenn jemand, so wie du mir das jetzt erklärt hast, ist das nachvollziehbarer, als wenn du es nur per Text schreibst, finde ich.

78 I: Ist klar. Ja. Ja. Ja. Ist natürlich einfacher. Dass das Textbasierte mühsamer ist aber mit dem Chatbot ist halt textbasiert und war generell, also jetzt generell die Gesprächssituation oder die Kommunikation, wie hast du die wahrgenommen, unabhängig jetzt von den Inhalten. War das locker, war das steif? War das freundlich, keine Ahnung, wie würdest du das?

82 P: Na, es war, sind die unterschiedlich ausgelegt, die Chatbots? Oder gilt, ist es immer derselbe Chatbot und

83 I: Das ist immer derselbe gewesen.

84 P: Jaja, ich weiß schon, aber es ist okay. Aber er ist nicht so eingestellt, dass er dann irgendwie anders reagiert?

85 I: Nein, der war durchgehend eigentlich derselbe Chatbot.

87 P: Ja ja ja.

88 I: Zwischen den Probanden, das kann ich nicht sagen, aber bei dir.

89 P: Naja, von der, von von den Aufgaben, ob da irgendwie /

90 I: Hast du den Eindruck gehabt?

91 P: Äh ich habe den Eindruck gehabt, dass natürlich, im ersten Fall ist es eher bisschen serious, ernsthafter.

92 I: Ja. Klar.

93 P: Äh. Zweites Gespräch war klar, normales Gespräch, wie man es so führt. Und das dritte Gespräch war halt, ich finde, für die Situation zu, äh, wie soll ich sagen, zu locker.

94

95 I: Zu locker, okay.
 96 P: Ja.
 97 I: Also zu loose, quasi?
 98 P: Ja.
 99 I: Okay.
 100 P: Weil es keine Ahnung, es ist ja absolute Notsituation, du bist voll panisch, keine Ahnung, du bist irgendwo
 101 am Arsch der Welt, bist eigentlich kurz vor dem Sterben, und/
 102 I: Aber hätte du das erwartet, dass das dann quasi/
 103 P: Also wenn ich mich jetzt in die Situation einfüge und dann statt mit jemanden zu reden so schreib, wahr-
 104 scheinlich schon. ja.
 105 I: Ja klar. Ist eine krasse Situation, aber hättest du, wie wäre es denn abgelaufen, wenn man das jetzt ernsthaft,
 106 äh, Messenger ist halt bisschen schwierig, ja, aber okay.
 107 P: Keine Ahnung.
 108 I: Weiß ich nicht, wärst du feindselig geworden, weil er gedacht hätte, fuck off du Spiegel. Brauchst du nicht.
 109 P: Äh ja, wahrscheinlich, ja.
 110 I: Da wärst du schon. Okay. Das heißt, das war jetzt einfach wegen dem Setting nicht so.
 111 P: Ja.
 112 I: Ja. Also auch per Text hättest du dann gesagt, wenn ich quasi auf beiden Seiten.
 113 P: [LACHEN] Genau.
 114 I: den letzten Saft. Ähm, gut. Man muss dazu sagen. Natürlich hat sie auch die unterschiedlichen Rollen ein-
 115 genommen, genau so wie du. Das war einfach Servicemitarbeiter und Kunde, das ist klar, dass dann
 116 aufgabenbedingt das ein bisschen variiert. Aber eben die Persönlichkeit, wie hast du die wahrgenommen?
 117 Hast du die auch inkonsistent wahrgenommen? Also oder hast du überhaupt eine Persönlichkeit, einen Cha-
 118 rakter wahrgenommen?
 119 P: Äh, man stellt sich schon wen vor, mehr oder weniger, aber ich find zwei und drei ware ähnlich, aber eins
 120 hat sich sehr unterschieden von den anderen beiden.
 121 I: Und wie waren zwei und drei? Wie würdest du den Charakter beschreiben?
 122 P: Äh. Gute Frage. Ja klang sehr jung.
 123 I: Wie jung?
 124 P: Altersmäßig, also wirklich ein?
 125 I: Ja, wäre interessant.
 126 P: Okay. Ähm ja keine Ahnung, so Mitte, Ende 20, Anfang 30, sowas.
 127 I: Okay. Also jünger als du?
 128 P: In meinem Alter ungefähr, ja.
 129 I: Okay. Ja. Hätte ja auch sieben kommen können.
 130 P: Ach so, war plus minus, plus minus mein Alter ja. Fünf Jahre vielleicht, keine Ahnung. Ja.
 131 I: Und woran hast du das festgemacht?
 132 P: Äh. Woran hab ich es festgemacht?
 133 I: Ja.
 134 P: Wahrscheinlich durch den Einsatz von Emojis.
 135 I: Okay.
 136 P: Wobei meine Mutter den auch verwendet, aber /
 137 I: Aber das macht jetzt auch ein 20 jähriger und ein 18 jähriger.
 138 P: Ja, eh, das stimmt schon. Keine Ahnung. Wahrscheinlich, weiß ich nicht, kann ich jetzt nicht so auf den
 139 Punkt bringen, warum ich mir die jetzt so vorgestellt hätte.
 140 I: War jetzt auch so festgesetzt 28 als Alter. Ähm. Und sonst, also das war das Alter, sonst Charaktereigen-
 141 schaft, also dass du sagst, das wäre jetzt wirklich ein Mensch, den du getroffen hast. Oder du hast ja ein Bild
 142 gehabt, ne.
 143 P: Genau.
 144 I: Automatisch irgendwie.
 145 P: Äh, war sympathisch, war sympathische Frau, ja.
 146 I: Gut, ja, reicht. Wenn man eure Rollen anschaut in den unterschiedlichen Aufgaben mit natürlich ein bisschen
 147 aufgabenabhängig, aber hat es so eine Rollenverteilung gegeben, also einer einen dominanten Part gehabt,
 148 oder war sie auf Augenhöhe, oder hat wer eine moderierende Funktion übernommen, das sie so durchleitet,
 149 proaktiv, passiv, ja.
 150 P: Äh, naja, sie hat das Gespräch begonnen. #B4
 151 I: Ja.
 152 P: Also ich habe bereit geschrieben, wie es war, aber eigentlich war sie eher der moderierende Part, ja.
 153 I: Okay. Aber so, dass auch da ein Gefälle da war so zwischen dominant oder einfach nur moderierend, wo
 154 man sagt, dass ist eher /
 155 P: Na, dominant hätte ich jetzt nicht gesagt, weil sie doch immer wieder gefragt hat, was sind deine, weiß ich
 156 nicht, in der dritten Aufgabe, was sind jetzt deine Favorites. Und passt das so. Also das war jetzt nicht so, ja
 157 okay, wir machen, also.
 158 I: Das heißt, ist sie auf dich eingegangen?
 159 P: Ja.
 160 I: Auf Augenhöhe?
 161 P: [Augenhöhe] Ja.

162 I: Und wenn man sagt empathisch. Wo hast du das festgemacht? Oder was, wo ist sie auf dich eingegangen?
 163 Wie hat sich das gezeigt? Nur indem sie gesagt hat: Okay wenn dir das wichtig ist, dann nehmen wir das mit,
 164 oder auch so//
 165 P: Ja genau.
 166 I: // irgendwie zwischen den Zeilen, dass du Empathie rausgelesen hast? Hast du das Gefühl, dass ist ein
 167 empathischer Chatbot oder ein sehr pragmatischer? Ohne jetzt auf einer emotionalen Ebene auch irgendwie
 168 dich zu catchen.
 169 P: Na, war schon empathischer. Aber wie gesagt viel mehr kann ich da jetzt auch nicht draus lesen aus den
 170 kurzen Gesprächen, aber das war jetzt nicht ungut. Also man schon hat man gemerkt dass sie schon auf einen
 171 eingeht.
 172 I: Okay. Durch ihre Aussagen oder auch noch andere? Ähm, gab es irgendwas an ihrem Verhalten, das du
 173 speziell negativ oder positiv oder extrem negativ und positiv aufgefallen ist oder warst du durchwegs?
 174 P: Ja ich habe aufgeschrieben realitätsfern.
 175 I: Inwiefern?
 176 P: Ja gut, wegen dem letzten Gespräch mit dem Spiegel, aber gut, das ist
 177 I: [LACHEN] Wirklich? Ja okay.
 178 P: Oder wegen dem Fallschirm zum Beispiel eigentlich wegen dem Fallschirm ja. Beim Spiegel habe ich mir
 179 noch einreden können, weil sie zumindest das noch argumentiert hat, aber den Fallschirm, soweit sind wir
 180 nicht gekommen im Gespräch. Und ich hab mir gedacht, Häh wofür.
 181 I: Ah der wurde nicht argumentiert?
 182 P: Nein
 183 I: Okay. ja.
 184 P: Um den wird sich dann gestritten.
 185 I: Ja okay.
 186 P: Ich habe mir auch einen Timer gestellt. 12 Minuten, weil.
 187 I: Wirklich? Wow cool. Da warst du der erste glaube ich [LACHEN]
 188 P: Weil ich glaube im ersten Gespräch habe ich es nicht gemacht, und das hat mir fast zu lange gedauert.
 189 I: Das hat lange gedauert, ja.
 190 P: Länger als eigentlich angeschrieben war und immer dacht, habe ich jetzt irgendwas falsch gemacht, oder
 191 so? Also das war ein bisschen mühsam. Und zweite war okay, und das dritte, hab ich mir gedacht, das stelle ich
 192 mir jetzt so, das ist eigentlich eine recht komplexe Aufgabe, stelle ich mir den Wecker und dann habe ich's
 193 dann mehr oder weniger nicht abgebrochen, aber ich habe gesagt, okay passt.
 194 I: Das war so das einzige, wo du gesagt hast, das war realitätsfern? Aber das hat auch etwas mit der Aufgabe
 195 zu tun.
 196 P: Genau ja.
 197 I: Und von ihrer, von ihrer Art? War die irgendwie realitätsfern oder?
 198 P: Naja weil halt die Situation, das haben wir eh vorher geredet, weil situationsbedingt reagiert man nicht so.
 199 I: Ja das stimmt. Und der sinn in beiden Bereichen?
 200 P: In denen hat es gepasst ja.
 201 I: Okay. Ich habe ein paar Begriffe mitgebracht. Mitgebracht. Und ich hätte gern, dass du auf die Begriffe
 202 eingehst in Bezug auf den Dialog. Ich meine ein paar haben wir schon angeschnitten, Natürlichkeit, Vertraut-
 203 heit, Sicherheit Empathie und Zugänglichkeit. Jetzt so wie du das wahrgenommen hast. Nicht nur inhaltlich
 204 sondern auch die gesamte Situation.
 205 P: Ich soll jetzt jedes einzelne beschreiben oder soll ich mich auf eins festlegen?
 206 I: Nein, nein, du sollst auf jedes einzelne eingehen. Nicht beschreiben, sondern zum Beispiel, hast du dich
 207 speziell sicher oder unsicher gefühlt. Warum? Oder war das kein Thema für dich? Ja. Zum Beispiel, wenn ich
 208 das Gefühl habe, es lügt mich jemand an, dann gibt mir das kein gutes Gefühl. Ich fühl mich irgendwie viel-
 209 leicht auch unsicher. Nur als Beispiel jetzt. Oder Vertrautheit ist etwas, was in so einer Situation vielleicht
 210 schwer entstehen kann, vielleicht aber doch durch bestimmte Aussagen oder gerade im zweiten Gespräch,
 211 dass es vielleicht /
 212 P: Also Natürlichkeit würde ich sagen, also das ist ein natürliches Gespräch, zumindest das zweite. Beim
 213 ersten okay, da hast du gewußt, das ist ein Servicemitarbeiter und ja.
 214 I: Ist der Aufgabe geschuldet wie das abläuft.
 215 P: ist es genau, ja. Vertrautheit war eigentlich. Ja warum nicht. Unsicher habe ich mich nicht gefühlt. Und wie
 216 gesagt empathisch war sie schon, weil sie eben auch darauf eingehen konnte, was ich halt. #P #GE
 217 I: Und warum und Vertrautheit? Oder wie ist das zustande gekommen?
 218 P: Ich weiß nicht, aber im zweiten Gespräch recht, ist das situationsbedingt, stellt man sich irgendwie einen
 219 Menschen vor, mit dem man gerade schreibt über das essen, und dann geht es irgendwie recht schnell, ich
 220 weiß nicht.
 221 I: Aber so auch, dass man vergisst, dass das ein Chatbot ist? Oder hast du das schon immer im Hinterkopf
 222 gehabt?
 223 P: Äh. Man hat es natürlich im Hinterkopf. Aber ich muss sagen, es funktioniert schon ziemlich gut. Man ver-
 224 gisst es vielleicht recht schnell. Also man hat schon noch im Hinterkopf, aber es wirkt jetzt nicht so, als wäre
 225 es irgend eine Maschine, die da irgendwas schreibt, sondern die geht echt schon relativ gut auf dein Gespräch
 226 ein.
 227 I: Und dann?

228 P: Und sie reagiert eben auch durch die Emojis oder doch wirklich speziell auf gewisse Antworten, was glaube
229 ich, bin mir jetzt nicht sicher. Ich glaube, ich habe einmal zwei Sachen hintereinander geschrieben und sie ist
230 dann nur auf eins davon eingegangen.
231 I: Okay. Ja.
232 P: Ja, da hab ich dann kurz gemerkt, okay, es ist ein Chatbot.
233 I: Das heißt, /
234 P: Verliert man dann halt kurz ein bisschen wieder die.
235 I: Ja. Also es gab schon Momente, wo du gemerkt hast, okay, das/
236 P: Jaja, also es war nicht durchgängig.
237 I: In allen Gruppen oder gerade in der freien? Weil das nehme ich an, war in der freien, die Situation, die du
238 beschrieben hast, oder nicht?
239 P: In der freien, wie meinst du?
240 I: In der freien Übung, also in der Übung, wo ihr jetzt nicht eine Task /
241 P: Ach so, okay ja. Äh. Gute Frage. Das habe ich vergessen.
242 I: Ist egal, ähm.
243 P: Aber was bedeutet, was meinst du mit Zugänglichkeit?
244 I: Das ist fast, ich sage mal, der erste Schritt ist Zugänglichkeit. Man hat irgendwie einen Zugang zu einer
245 Person ohne dass mal Vertrauen oder vielleicht ein freundschaftliches Verhältnis entsteht. Oder Vertrautheit
246 nicht Vertrauen. Sondern ich merke auch, ich habe einen Zugang zu dem Charakter oder zu dem Gegenüber.
247 Oder es kann natürlich auch in so einer Situationen, die es irgendwie mit sich bringt, dass man keinen Zugang
248 hat. Ich kann zum Service-Mitarbeiter schon merken, okay, der geht auf mich ein, zu dem habe ich irgendwie
249 einen Draht oder gar nicht. Aufgrund von seinen Vorgaben oder aufgrund von seinem Charakter.
250 P: Also so wie der Text war und was sie mir geschrieben hat, war es eher zugänglicher, ja.
251 I: Und auch so, dass du sagst, das hat ein freundschaftliches Level erreicht? Ist jetzt natürlich in dem Rahmen.
252 P: Äh bei der ersten auf keinen Fall, bei der zweiten schon und im dritten, ja war auch freundschaftlich mehr
253 oder weniger, aber, ja ist der, wie gesagt, der Aufgabe geschuldet. Aber im ersten war war eine gewisse
254 Distanz da. Aber sie war schon höflich.
255 I: Okay. Ähm. Ja die Rollen hatten wir schon beschrieben, die waren jetzt nicht zu krass ausgeprägt.
256 P: Nö.
257 I: Ähm. Persönlichkeit auch. Würdest du Anna generell eher als Chatbots oder als Mensch einordnen? Jetzt,
258 ich meine, das haben wir auch schon besprochen, weil es ist wirklich so, wenn du das gesamte/
259 P: Wenn ich es nicht wüsste, oder was? Boah, das ist schwierig. Hat auf jeden Fall schon sehr menschliche
260 Züge, ja. Aber, ja, na, hat schon sehr menschliche Züge ja. Also ich könnte es jetzt wahrscheinlich, wenn ich
261 es nicht wüsste, könnte ich es wahrscheinlich nicht unterscheiden.
262 I: Hat es irgendwie eine Auswirkung auf dein Verhalten gehabt, dass du wusstest, dass das ein Chatbots ist?
263 Hast du dich da?
264 P: Ja.
265 I: Echt?
266 P: Ja.
267 I: Wie? Was? Welche Auswirkung?
268 P: Die Auswirkung war wahrscheinlich, dass ich Hochdeutsch also geschrieben hab'. Und wahrscheinlich
269 nicht andere Wörter verwendet habe, wirklich jeden Satz ausformuliert habe, auch Groß- und Kleinschreibung
270 beachtet habe, und ja.
271 I: Okay.
272 P: Also ich hätte wahrscheinlich auch anders kommuniziert, wenn ich es nicht gewusst hätte.
273 I: Auch inhaltlich anders oder jetzt Formulieren aus?
274 P: Ah ne, eher vom ja genau, vom Textlichen und nicht vom Inhaltlichen. Wahrscheinlich ja. Keine Ahnung, ist
275 schwierig jetzt zu beurteilen. Kann schon sein, dass ich wahrscheinlich auch anders reagiert hätte.
276 I: Aber du hast nicht so Vorurteile gehabt und dir gedacht, okay, da muss ich jetzt wirklich deppensicher
277 schreiben oder schon?
278 P: Ja bisschen vielleicht. Ja, also nicht komplett deppensicher, aber, ähm. Na war eigentlich konsequent so.
279 Vielleicht habe ich es da ein bisschen im zweiten vielleicht ein bisschen probiert, aber prinzipiell war schon so
280 der Gedanke, das ist ein Chatbot, ich schau, ob das Gespräch so besser funktioniert.
281 I: Also du hast auch immer darauf geachtet dass du ein Chatbot,
282 P: Ja.
283 I: Okay. Ähm war Humor ein Thema?
284 P: Mh?
285 I: Humor?
286 P: Achso Humor war ein Thema ja.
287 I: Okay. Von dir ausgehend oder von ihr ausgehend? Oder.
288 P: Sowohl als auch. Also ich habe einen Scherz gemacht und sie ist drauf eingegangen.
289 I: Okay. War das positiv oder hat es irgendwie?
290 P: Na, hat mich überrascht, muss ich gestehen, weil ich gedacht habe, die, also es war eine Antwort auf eine,
291 wie war das schnell. War das im freien Dialog? [STILLE] ah ich habe es vergessen. Ich glaub es war was im
292 Dritten, irgendwo habe ich einen Scherz gemacht, aber hat mich überrascht, dass sie drauf eingegangen ist,
293 ja.
294 I: Mh. Gut.

DEBRIEFING

I: Hast du vor dem Experiment schon mal mit einem Chatbot geschrieben bzw. von Chatbots gehört?

P: Ja und ich weiß es nicht. Ah nein, umgekehrt. Ich weiß es nicht und ja.

I: Das heißt, du weißt nicht, ob du schon mal mit einem Chatbot geschrieben hast.

P: Aber ich habe davon gehört, aber ich glaube schon, dass ich schon mit Chatbots geschrieben habe, weil gerade

I: Aber auch bewußt? Also so, weil es ist ja schon oft so deklariert. Also es heißt, hallo, ich bin ein Chatbot Hansi.,

P: Ähm, wenn ist es schon ein bisschen länger her aber so mit Kundenservice hab ich sicher schon Kontakt gehabt. Ich weiß nicht, bei Asos zum Beispiel. Die haben ja so eine Chatmöglichkeit und da bin ich mir nicht sicher, ob das, ich kann nicht dahin, ich glaube, die haben es nicht hingeschrieben, ob das jetzt ein Mensch ist oder nicht. Aber ich glaube, es ist ein Chatbot.

I: Aber hast du dir Gedanken darüber gemacht? War es relevant für dich in dem Moment oder war das?

P: In dem Moment war es schon relevant, weil ich mich irgendwie gefragt hab, sitzt da echt wer und schreibt mit mir grad am Computer, und wenn, wie macht er das, weil er wird nicht nicht wahrscheinlich der einzige sein, also kann nicht nur dort sitzen, nur mit mir unterhalten, weil das System wird nicht funktionieren. Ob der einfach jetzt mehrere Messenger offen hat und mit 15 20 30 Kunden gleichzeitig schreibt, oder ob da vielleicht irgendein Bot dahinter sitzt.

I: Und ist das dann negativ gewesen oder war es neutral? Das Gefühl? Also ja.

P: Äh.

I: Oder positive..

P: Das Lustige war nämlich, dass im ersten Gespräch, dass es so eine Situation hatte, die ich nämlich wirklich bei Asos, weil ein Paket einmal nicht angekommen ist.

I: Tatsächlich?

P: Und ich habe mit denen geschrieben, das war schon ein bisschen mühsam, weil die das immer nur gesagt haben, sie leiten es weiter, sie leiten es weiter, aber das ist dann im Endeffekt hat es für mich drei Wochen gedauert oder sowas, das war ein bisschen mühsam. Und ich hab zweimal halt hingeschrieben und ich habe bemerkt, beim zweiten Mal hat sie mir einfach dieselben Fragen nochmal mir mich gefragt und ist aber nicht mal darauf eingegangen, was ich eigentlich, weiß nicht, ein paar Tage vorher mit den anderen Chatbot oder mit anderen Personen geschrieben hab.

I: Und das war auch wieder so ein Chatfenster oder?

P: Ja, ja, auch Chatfenster, weil ich glaube, die sitzen in England und ich glaube, es gibt nur deutsche Nummer, oder so, also da, Mail glaube ich dauert noch länger. Also ich war prinzipiell war ich ganz positiv überrascht. Also es funktioniert. Aber ich habe gemerkt, es ist noch nicht ganz ausgereift, also es funktioniert. Keine Frage. Weil früher oder später leiten sie es wahrscheinlich eh an eine andere Abteilung weiter, an der sich dann drum kümmert, aber ja.

I: Also es ist so, dass meistens im Firstlevel Support, so diesem eErstkontakt, wo es noch nicht so problematisch wird, werden Chatbots häufig eingesetzt und dann meistens auch aber auch so, dass das deklariert wird, wird weitergegeben an den Menschen. Aber es ist halt auch oft entsteht so ein Loop. Und sie fragen immer wieder das Gleiche. Also einige Nutzer sind dann sehr unzufrieden, aber in paar Jahren wird das sicher oder ist meine Einschätzung sicher ganz gut funktionieren. Die Frage ist, wenn das gut funktioniert, kannst du dir vorstellen, dass du die nutzen wirst, Chatbots und in welchen Bereichen? Welchen Anwendungsbereichen?

P: Äh. Ja. Also wird wahrscheinlich eh. Servicedienstleistung, gerade Kundendienst wird das, glaube ich, ein Thema sein, ja.

I: Auch so, dass du es nutzen würdest? Nach der Erfahrung, die du jetzt hattest?

P: Wenn es besser wird, ist es mir wurscht, wenn es funktioniert, ist es mir eigentlich egal. Also ich finde es traurig, dass halt wieder mehr Jobs wegfallen. Weil Callcenter, oder so einfache Jobs braucht's auch in der Gesellschaft. Aber ja, ich glaube dem Kunden an sich wird es wurscht sein, wenn es funktioniert, funktioniert, und dann. Aber ich nehme mal an, dass das auch eine Frage von der KI ist, wie sehr die dann in Zukunft besser funktioniert und dann auch halt aus Gesprächen lernt.

I: Stimmt. Ähm, das ist jetzt der Servicebereich, aber es gibt schon Chatbots in dem Bereich. Chatbots, die sich nur unterhalten mit dir, und Chatbots, die eine eingeschränkte Domäne haben, zum Beispiel Essen. Aber da kannst du Rezepte anfordern. Kochtips, auch nach Restaurants fragen. Also die haben dann schon mehr Aufgaben, und das ist weniger als im Kundenservice sondern mehr so etwas wie ein Guide. In dem Bereich auch? Oder sagst du, eher nur da. Es gibt viele andere Bereiche auch, zum Beispiel Banking oder sonstwas, wo Chatbots eingesetzt werden bereits und.

P: Aber das ist alles Kundendienst. Also ich will ja von jemand etwas, also es ist jetzt nicht so, dass /

I: Wenn man Kundendienst im Sinne von Support bei Anfragen, zu FAQs, sondern Hilfestellungen, weil irgend etwas problematisch war, versteht, dann ist das Kundendienst. Wenn man jetzt Banking so verstehen wie, hey, sag mir wie viel hab ich die letzte im letzten Monat für Tabak ausgegeben, ja dann berechnet er dir das und gibt dir das aus. Das ist mehr als Kundendienst, das ist schon wirklich eine Dienstleistung von deiner Bank. Quasi George, wenn du bei der ersten Bank bist, nur halt in einer, na ja ich sag mal in einer dialogbasierten Form.

P: Stimmt ja. Wo ich es hier sehen würde Oder wie?

I: Wo du dir das vorstellen kannst, sowas zu nutzen. Oder ist dir lieber nur in dem Supportbereich?

362 P: Wenn ich jetzt so dran denke, reicht es mir glaube ich gerade im Supportbereich Guides? boah, schwierig.
 363 Ich glaub, bevor ich irgendwen was frag, suche ich selber im Internet. Und berechnen, jetzt bei der Bank,
 364 wenn du mir das Beispiel schon gibst, wäre ich mir wahrscheinlich auch selber zusammenrechnen bzw. kannst
 365 du es ja sowieso bei George dann
 366 I: Bei George geht es sowieso.
 367 P: Geht es sowieso, dass du es selber irgendwie sortierst und filterst. Aber ja.
 368 I: Ähm. Gut. Ja wie du mit der Situation umgegangen bist, in der du warst, wo du nicht wusstest, ist das jetzt
 369 ein Chatbot oder ein Mensch, haben wir schon gehabt, also es war, ja du hast es trotzdem nochmal geschrie-
 370 ben, ne.
 371 P: Ich was?
 372 I: Du hast es trotzdem nochmal geschrieben, also es hat dich jetzt nicht so abgeschreckt, dass?
 373 P: Ach so, na, na, na, na, na. Aber genau der Punkt, wo ich den Scherz gemacht habe, da bin ich dann
 374 skeptisch geworden.
 375 I: Aber siehst du es prinzipiell problematisch, dass Unternehmen nicht deklarieren, dass sie mit Chatbots
 376 arbeiten bzw. der Chatpartner nicht deklarierter, dass er ein Chatbot ist, oder ist das eher, ja.
 377 P: Problematisch würde ich nichts sagen, aber ich würde es schon verpflichten, also ich würde schon finden,
 378 dass die verpflichtet sind, dass sie das deklarieren, dass du nicht gerade mit einem echten Menschen redest.
 379 I: Warum?
 380 P: Warum. Das ist eine gute Frage. Aber du willst ja wissen, mit wem du gerade redest. Wenn der sich als
 381 irgendwer ausgibt. Ich weiß nicht, Ich darf mich auch nicht als irgendwer anderer ausgeben.
 382 I: Aber es ist eher ein Problem von dem Individuum, dass man sagt, mir ist wichtig, dass du sagst, du bist
 383 Anna oder Hans oder Astrid. Wurscht jetzt beziehen wir uns nicht auf Geschlecht. Oder geht es dir darum,
 384 dass jemand sagt, hey, ich bin Mensch oder ich bin eine Maschine. Ist die Unterscheidung wichtiger, oder
 385 geht es dir einfach einfach nur drum, du willst immer wissen, wer dein Gesprächspartner ist?
 386 P: Na, prinzipiell will ich wissen, wer mein Gesprächspartner ist, weil wenn ich irgendwo anrufe im Kunden-
 387 dienst, will ich auch wissen, wer das ist.
 388 I: Wäre es dir auch wichtig, weil es gibt, kann man natürlich auch stimmt basiert machen, ob jetzt Siri abhebt
 389 oder tatsächlich ein Mensch?
 390 P: Wie meinst du das?
 391 I: Es geht natürlich auch im Telefonischen.
 392 P: Jajaja, gibt es ja auch Bots, klar.
 393 I: Also da wäre es dir auch wichtig, dass darauf hingewiesen wird?
 394 P: Genau ja.
 395 I: Und in welcher Form?
 396 P: Wie ich darauf hingewiesen werde?
 397 I: Werden will in der textbasierten Form.
 398 P: Naja, vorab im Gespräch.
 399 I: Wie?
 400 P: Hallo ich bin blablabla, ich bin ein Chatbot. Bla und. Was kann ich für sie tun?
 401 I: Muss man erklären was ein Chatbot macht? Kennen sich die Leute aus, wenn's. Also, was wenn man.
 402 P: Ähm ja okay, das ist jetzt schwieriger, aber ich glaube in unserer heutigen Generation wissen es wahr-
 403 scheinlich schon ein Großteil, was Chatbots sind. Also ich glaube die Generation, die sich mit dem nicht
 404 beschäftigt, die ruft sowieso an und schreibt keine Nachrichten. Und also ich glaube, der Name an sich Chat-
 405 bot wird wahrscheinlich schon ausreichen. Ja. #T3
 406 I: Okay. Passt. Danke.

PROBAND HC PB10

Proband: HC PB10
 Gruppe: Gruppe Human Chatbot (HC)
 Geschlecht: männlich
 Alter: 32
 Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
 Durchführungstag: 09.08.2019
 Interviewdauer: 27:12 Minuten (inkl. Debriefing)

1 I: Du hast jetzt drei Aufgaben mit Chatbot Anna gelöst. Wie ist es gelaufen? Was kannst du dabei erzählen,
2 also erzähl einfach mal frei.
3 P: Eigentlich ganz gut. Also irgendwie am herausforderndsten war natürlich die dritte Aufgabe, weil der Chat-
4 bot auch wenig auf meine Imperative äh Befehle eingegangen ist.
5 I: Tatsächlich. Okay.
6 P: Aber sonst insgesamt ganz gut, also dieses Service Gespräch, das erste, war eigentlich recht, recht ange-
7 nehmen und das zweite war halt ein bisschen eine seichte Unterhaltung aber war auch okay.
8 I: Wenn man jetzt von der Aufgabe ausgeht und wenn man generell auf die Kommunikation zwischen euch
9 eingeht, wie ist das gelaufen?
10 P: Ganz gut.
11 I: Ganz gut heißt? Aus welcher Hinsicht gut? Gut, dass, war es dir sympathisch/
12 P: Es war effizient, es war sympathisch, ja.
13 I: Also so, wie du es dir erwartet hättest?
14 P: Ich habe keine großen Erwartungen gehabt, aber ja.
15 I: Das ist immer gut. Und wenn man sagt, weil du gesagt hast, imperativ bei der letzten Übung. Hast du hast
16 du den Eindruck gehabt, Ihr habt unterschiedliche Rollen gehabt, also jetzt natürlich aufgabenspezifisch, das
17 ist klar. Aber so im Gespräch war da einer dominanter als der andere, hat irgendwer eine moderierende,
18 leitende Funktionen gehabt? War der proaktiv oder nicht? Wie ist das, wie waren da eure Rollen verteilt?
19 P: Du beziehst dich jetzt nur aufs dritte oder generell?
20 I: Auf alle.
21 P: Ähm. Also beim zweiten Gespräch war ich deutlicherweise eher der proaktive, der mehr gefragt hat und
22 mehr Antworten bekommen hat. Ähm beim dritten Gespräch war es wie gesagt so, dass, dass, dass, dass,
23 dass der Gesprächspartner eine, eine relativ dominante Rolle auch eingenommen hat. Und und und dass sich
24 so zwei dominante Rolle halt gegenübergestanden sind. Und ja beim ersten Gespräch war es deutliche Weise,
25 ja wie gesagt ein Servicegespräche einfach, wo sich jetzt da diesbezüglich keine deutlichen Rollen jetzt aus-
26 geht, gebildet haben, weil einfach da da gegenüber ein Servicepartner war.
27 I: Und seine Rolle so erfüllt hat, wie du es erwartest hattest. Und wenn da zwei dominante Parts waren, ist es
28 feindselig, oder feindselig ist vielleicht übertrieben, außer ihr habt euch beschimpft? Ähm. Aber war da Span-
29 nung da? Oder war es immer noch, dass es sehr konziliant war, oder kooperativ?
30 P: Nein es war schon kooperativ, aber wir sehen halt, wenn man dieses, dieses Kommunikationsmedium hat
31 und auf WhatsApp beschränkt ist und dann merkt, dass man irgendwie nicht die erwartete Response bekommt
32 oder keine erwartetes, keine nicht die erwartete Einwilligung, sagen wir mal so, dann hat man wenig Möglich-
33 keiten, da irgendwie gegenzusteuern oder das auch gut einzuschätzen.
34 I: Aber auch kein Bock mehr? Weil man sich denkt, boah, es ist so mühsam, da jetzt dagegen zu argumentie-
35 ren, dann stimme ich halt zu? War es so?
36 P: In manchen Punkten möglicherweise schon, ja.
37 I: Also es ist klar, dass die Situation natürlich nicht per WhatsApp gelöst werden wird, wo jeder auf einer Seite
38 vom Wrack sitzt und tippt, aber es geht da vor allem einfach, das ist eine Teambildung, ähm Buildingübung,
39 dafür hat man meistens auch in der Gruppe eineinhalb bis zwei Stunden. Das gibt es echt so. Also das wird
40 bei Teambuildingseminaren verwendet. Und da ist es natürlich jetzt extrem komprimiert und durch die Text-
41 form nochmal schwieriger. Aber es ist trotzdem interessant, ob das kooperativ gelaufen ist und wie ihr es
42 generell wahrnimmt, die Gesprächssituation. Ist irgendwas an Annas Verhalten extrem positiv oder negativ
43 aufgefallen? Durchwegs oder nicht durchwegs, sondern halt über alle Übungen?
44 P: Jetzt extrem positiv oder negativ ist mir eigentlich nichts aufgefallen.
45 I: Ist ja okay.
46 P: War eigentlich, und ich glaube, das sollte wahrscheinlich auch so sein.
47 I: Gibt kein, gibt kein soll. Es liegt immer, liegt an dir wie du, ich sage mal, /
48 P: Aber ich meine, in dieser Kommunikationsform sollte es wahrscheinlich so sein, dass es jetzt das es eine
49 relativ normale oder neutrale Kommunikation ist, sagen wir mal so.
50 I: Naja, weiß ich nicht, weil, ich weiß nicht, hast du dir dein Gegenüber versucht vorzustellen? Also ich sage
51 mal.
52 P: Am ehesten noch bei der ersten Übung witzigerweise.
53 I: Wirklich? Okay.
54 P: Ja, ich weiß nicht warum, aber.
55 I: Und wie?
56 P: Ähm, also eigentlich wie, wie eine Telefonzentrale-Mitarbeiterin halt.
57 I: Also du hast einen Mensch im Kopf gehabt, keinen. Du hast jetzt, aber dir war schon klar, das ist ein Bot,
58 also?
59 P: Ja, ja.
60 I: Okay. Du hast trotzdem so eine Personifikation gehabt so?
61 P: Ja, vor allem, weil natürlich auch so Sätze reinge-ge-ge-flossen sind, wie das muss ich erst einmal ab-
62 checken oder so. Und das macht es natürlich wieder eher menschlicher.
63 I: Und hast du dann noch gezweifelt, dass das ein Bot ist, weil du vorher noch erwähnt hast, war das wirklich
64 ein Bot?
65 P: Na.
66 I: Klingt danach, als hättest du gezweifelt.

67 P: Ja, also es würde mich nicht wundern, wenn tatsächlich jemand, wenn es kein Bot wäre und jemand ge-
68 geschrieben hätte.
69 I: Warum? Oder was sind da Indizien dafür?
70 P: Einerseits eben diese Dinge wie, ich ich muss jetzt noch nachschauen oder solche Sätze und auch die
71 Argumentation in der dritten Aufgabe wären für mich eigentlich auch ein Indiz, dass das, das ist für mich zu
72 ähm, mit zu viel Ratio und zu sehr überlegt, mitunter, dass ich da sag, das ist ein, also es muss jetzt ein Bot
73 sein.
74 I: Also zu stark argumentiert.
75 P: Mh.
76 I: Aber ein Bot ist im Endeffekt ein intelligentes Programm, das auf Datensätze zugreift. Also von daher, Argu-
77 mente müssen ja nicht im Moment so wie bei dir entstanden sein, ne. Ähm. Wenn du jetzt aber egal ob Bot
78 oder Mensch an diese Persönlichkeit denkst, die du da im Kopf hast, welche Charaktereigenschaften hätte
79 die? Oder wie beschreibst du diese?
80 P: Na ja ich, ich, ich, ich weiß aufgrund des Namens, dass sie weiblich ist.
81 I: Ja. Hättest du es auch herausgelesen, wäre das nicht dagestanden?
82 P: Doch hätte ich es mir auch weiblich vorgestellt.
83 I: Ja, okay.
84 P: Ja. ja.
85 I: Aber jetzt, weil man sich denkt Servicemitarbeiterin ist immer wegen Wirkung?
86 P: Ja vielleicht, ja.
87 I: Oder wege der Art und Weise wie geschrieben wurde und wie interagiert wurde?
88 P: Das kann ich so nicht sagen.
89 I: Okay.
90 P: Kann ich so gar nicht sagen. Vielleicht, möglicherweise spielt beides mit, aber. Ähm. Ja. Es ist vielleicht
91 auch die, die, die Reihenfolge der Aufgaben. Wenn vielleicht zum Beispiel die dritte Aufgabe als erste gewesen
92 wäre, und man dieses irgendwie, diese, diese Vertragssituation, vielleicht stellt man sich dann a priori eher
93 einen Mann vor, ich weiß es nicht, aber dadurch dass ich schon durch die erste Aufgabe einfach ein, ein Bild
94 erschaffen hat, was dann für die restlichen Aufgaben eigentlich dann immer gleich.
95 I: Also war, das war echt konsistent, das Bild, diese Persönlichkeit?
96 P: Ja, schon
97 I: Ja.
98 P: Ich meine.
99 I: Da gibt es keine. Mh.
100 P: Es ist, es ist, es war konsistent einerseits, dass ich mir dann trotzdem immer eine Frau eigentlich vorgestellt
101 habe. Aber eigentlich habe ich mir nicht immer genau dieselbe Person dahinter vorgestellt.
102 I: Das nicht, okay. Somit war es aber nicht konsistent. Oder ist es darum gegangen, dass du dir die Rolle
103 vorgestellt hast? Weil es war ja klargemacht, dass es ein Gesprächspartner, mit dem du alle Aufgaben löst.
104 I: Okay. Und trotzdem Charaktereigenschaften, Attribute kannst du nicht nenne, außer das Geschlecht? Jung,
105 alt, oder mit Eigenschaften.
106 P: Wenn ich mir wen vorstelle muss zu dem, dann würde ich es als Mitte, Mitte Ende 20 vielleicht, doch relativ
107 starker Charakter. Trotzdem hilfsbereit und. Mh. Hungrig.
108 I: [LACHEN] Okay. Okay. Oder hungrig nach Argumenten?
109 P: Nein, nein, nach dem zweiten.
110 I: Wenn du sagst starker Charakter, aber so dass sie versucht hat den anderen also dich zu quasi zu, wie soll
111 man sagen, zu beeinflussen oder war es trotzdem noch auf einer Augenhöhe, sag ich mal?
112 P: Nein, das war auf einer Augenhöhe.
113 I: Mh. Ich habe jetzt noch ein paar Begriffe, die habe ich vorbereitet. Äh und ich würde dich bitten, dass du
114 auf die Begriffe eingehst im Hinblick jetzt auf diese Dialoge. Wenn dir nichts dazu einfällt ist auch okay. Also
115 nicht, welcher passt dazu, sondern einzeln. Natürlichkeit, Vertrautheit, Sicherheit, Empathie und Zugänglich-
116 keit.
117 P: Ähm. Natürlichkeit. Ist natürlich einmal die Frage, was man unter Natürlichkeit versteht. Natürlichkeit würde
118 ich den Bot unter Anführungszeichen zuschreiben, weil sie eben, wie gesagt, man sich durchaus auch eine
119 menschliche Person dahinter vorstellen konnte und weil auch die, die, die, die das Gespräch relativ easy
120 verlaufen ist, sagen wir mal so, und deswegen auch eine gewisse Natürlichkeit geherrscht hat. Vertrautheit,
121 ähm, ist wahrscheinlich am ehesten im zweiten Gespräch aufgekommen, wo man einfach, ja eine relativ einen
122 relativ seichten Smalltalk geführt hat. Aber das ist schon durchaus gelungen auch, dass da eine gewisse
123 Vertrautheit ist. Sicherheit. Eben Sicherheit aufgrund der Einschränkung des Mediums hat vielleicht durchwegs
124 irgendwie gefehlt auch, weil du, weil du eben nichts niemanden siehst. Mit niemanden redest, zumindest chat-
125 test.
126 I: Aber das ist mit dem Medium //
127 P: Jaja.
128 I: // bedingt ja.
129 P: Schon.
130 I: Okay.
131 P: Empathie durchaus, gerade in der ersten Konversation, es ist immer wieder gefallen, das tut mir leid und
132 blöd und bla. Also, also dieses, diese Empathie ist durchaus dagewesen. Zugänglichkeit. Kommt auf die

133 Situation drauf an in der, in der dritten Konversation hätte ich mir ein bisschen mehr Zugänglichkeit gewünscht.
134 Aber sonst war die auch durch und durch gegeben.
135 I: Hast du die Zugänglichkeit eingebracht?
136 P: Ich?
137 I: Ja, weil sie auch immer wieder so ein, na reagiert hat auf den Kommunikationspartner, also jetzt keine ein,
138 ein, also einseitige Geschichte. Warst du zugänglich? Oder würdest du dich als zugänglich sehen, wärest du
139 auf der anderen Seite?
140 P: Nein, aber ich bin ja der Mensch und das ist der Bot.
141 I: [LACHEN]. Das heißt wäre auf der anderen Seite ein Mensch gewesen, hättest du dich anders verhalten?
142 P: Vielleicht hätte ich mich dann mehr partnerschaftlich verhalten, ja.
143 I: Tatsächlich okay.
144 P: Könnte schon sein, ja.
145 I: In welcher Aufgabe oder durchwegs?
146 P: Na, in der dritten vor allem. Weil da musst du ja, musst du ja wirklich interagieren und Probleme lösen
147 gemeinsam.
148 I: Ich meine, da mußte man auch ein Problem lösen, ne.
149 P: Ja, aber das war mehr auf organisatorischer Ebene.
150 I: Ja. Okay.
151 P: Also das war einfach anders von der Situation her.
152 I: Das heißt du wärst generell partnerschaftlicher gewesen. Auch hier? War das komisch, dass das ein Bot ist?
153 Weil das ist ja eine sehr persönliche Aufgabe oder persönlich ist vielleicht übertrieben, aber könnte persönlich
154 werden. Weil du gesagt hast, es war relativ oberflächlich, wäre es mit einem Menschen auch so oberflächlich
155 gelaufen?
156 P: Wenn ich gewusst hätte, dass in der zweiten, auf der gegenüberliegenden Seite ein Mensch sitzen würde,
157 mh, wäre es wahrscheinlich von, von, von, von der Konversation genauso oberflächlich gewesen aber von der
158 Emotion weniger oberflächlich. #T9
159 I: Okay. Das heißt du warst nicht emotional. Oder?
160 P: Nein, ja, man schreibt halt Fragen rein, und es ist ganz lustig, was da zurückkommt, aber wirklich, dass ich
161 das ernst genommen habe...
162 I: War es deshalb auch irgendwie spannend, weil es ein Bot war? Oder?
163 P: Na.
164 I: Nein. Okay. Weil du auf die Empathie eingegangen bist. Wie hat sich das in den anderen Übungen geäußert?
165 Warum hast du erstmal die erwähnt? Oder war da keine, weil du gesagt hast, vor allem hier war Empathie
166 vorhanden? Da hat man es vielleicht leicht herausgelesen aber war die hier auch da?
167 P: Doch, durchaus, oder auch im, im, im zweiten halt durch die Reaktion auf das, was man schreibt und durch
168 das Reflektieren des Bots, wenn man so will auch, man sagt, das liebe ich auch, dass esse ich gerne bla.
169 Dadurch ist schon eine gewisse Empathie da und auch bei der, bei der dritten, weil natürlich und schlussend-
170 lich ja doch auch Kompromissvorschläge und auch ähm ein Eingehen auf den anderen stattgefunden
171 I: Mh. Okay. Ähm, ja. Würdest du Anna eher als Mensch oder als Chatbot einordnen? Jetzt von all diesen
172 Erfahrungen.
173 P: Eher als Mensch.
174 I: Warum nicht als Chatbot?
175 P: Ähm.
176 I: Oder warum als Mensch?
177 P: Das habe ich vorher ich glaube schon mal beantwortet, weil ähm, weil dafür war mir vor allem eben in
178 Aufgabe drei zu viel Argumentation und ähm auch dann schlussendlich irgendwie die, die, die der Lösungs-
179 vorschlag war mir dann zu menschlich. Aufgabe zwei, ja hätte genauso gut ein Chatbot sein können. Aufgabe
180 eins, wie gesagt aufgrund so, so, so, wie ich meine, das kann man, das könnte man natürlich genauso gut
181 einprogrammieren, aber aufgrund so Sätzen wie, das muss ich noch nachschauen. Und Ding, das macht es,
182 dadurch wirkt es dann auch menschlicher.
183 I: Mh. Okay. Und der Tonfall, das habe ich nämlich noch vergessen. Der Tonfall generell von Anna, wie war
184 der? Tone-of-Voice, wie würdest du den beschreiben?
185 P: Eher freundlich. Und ja freundlich locker. Ja.
186 I: Okay.
187
188 [REDACTED] DEBRIEFING [REDACTED]
189
190 I: Hast du vor dem Experiment schon mal von Chatbots gehört oder mit Chatbots zu tun gehabt bzw. sie
191 genutzt?
192 P: Ähm. Selten aber doch, ja, wenn du irgendwie.
193 I: Gehört oder genutzt?
194 P: Gehört und gesehen, ich meine diese, diese, diese, jeder, jeder kennt's, wenn man beim wurscht T-Mobile
195 oder irgendwo anruft und, dass man erstmal in die Leitung kommt und da kommt dann einmal diese standar-
196 disierten: Wie kann ich Ihnen weiterhelfen. Da Da Da Da Da. Und dann drückst du und dann kommt der
197 nächste und sagt, ja, und was wollen Sie jetzt? Das, das, das, das, das. Das kennt man eh und dann die
198 gängigen Chatbots, dass man auf einer Homepage ist und da kommt dann Screenoff, und. Das hat sehr, sehr
199 selten aber, doch, bin ich in Kontakt gekommen, ja.

200 I: Und wie war die Erfahrung?

201 P: Ja, mich macht es eher nervös, weil es eben eine sehr starre Kommunikation ist und ich für mich persönlich

202 auch eine, wo ich nicht so schnell und effizient meine Wünsche ausdrücken kann.

203 I: Aber liegt es am Texten als Medium oder am Bot?

204 P: Am Bot.

205 I: Am Bot. Okay. Weil er nicht so auf dich eingeht, oder warum? Weil eigentlich ist er ja relativ dynamisch, ne,

206 so ein hin und her.

207 P: Naja. Aber, bis der Bot dir die Möglichkeiten aufgezählt hat und eventuell passen diese vorgefertigten Mög-

208 lichkeiten gar nicht so zu deinem Anliegen, also das, deswegen einfach schon am Bot selber.

209 I: Mh. Okay. Wenn du es jetzt in ein paar Jahren deutlich besser funktioniert und vor allem du diese einge-

210 schränkten Menü-Optionen nicht mehr hast, die halt häufig der Fall sind, und du nicht frei schreiben kannst,

211 sondern nur sehr eingeschränkt. Und wenn es dann heißt: Ich bin dafür nicht programmiert. Ähm. Wenn das

212 dann zukünftig besser funktioniert an sich, würdest du Chatbots nutzen und in welchen Anwendungsbereichen

213 kannst du sie dir für dich vorstellen?

214 P: Ich würde sie zwangsläufigen nutzen als User. Und ich meine, wenn es dann wirklich so ist, dass man für,

215 ich bleibe jetzt nochmal beim Service, für wurscht, für Telefonanbietern, Flugbetreibern und sonstwas, dass,

216 wenn man dort anstatt, dass man eine halbe Stunde in der Warteschleife hängt, dann lieber zu einem Bot

217 kommt und dort dann in kürzerer Zeit bedient wird, dann wäre es mir nur recht und würde ich schon machen.

218 I: Und also, ab nicht unbedingt dem Kundensektor, wo es wirklich nur um Austausch von Informationen viel-

219 leicht und ner Bestellung geht, sondern auch in dem Bereich, das war eigentlich auch ein realistisches

220 Szenario, wo man sagt, das ist ein Bot, der hat so ein Thema wie zum Beispiel Essen. Das heißt, da kann ich

221 mir Restaurants vorschlagen lassen, ich kann ihn nach Rezepten fragen. Ich kann so mit ihm über Essen mich

222 austauschen. Wäre sowas auch relevant? Das kann man stat dem Thema Essen kann man auch dein berufli-

223 ches Thema hernehmen. doch so als einfach Informationsgehalt zu einem bestimmten Thema, wo ich vielleicht

224 noch praktische Links bekomme, eine Alternative zur Suchmaschine, wenn mir die Suchworte fehlen z.B.. Weil

225 viele Leute tun sich nicht so leicht mit Google, oder siehst du es da eher nicht? Ist auch okay.

226 P: Habe ich mir, ehrlich gesagt, noch keine Gedanken darüber gemacht. Keine Ahnung ob das sinnvoll ist

227 oder nicht.

228 I: Gut. Wie würdest du mit der Situation umgehen, wenn die ähnlich wie hier nicht klar ist, ob du jetzt mit einem

229 Bot schreibst oder Menschen, das auch nicht deklariert wurde? Oder warst du schon in der Situation, wo du

230 das mal gedacht hast?

231 P: Ähm. Naja, ich finde, es gehört sich schon, dass deklariert wird, ob es ein Bot ist oder ein Mensch.

232 I: Warum?

233 P: Ich weiß nicht, weil es einfach, weil es wahrscheinlich ein evolutionär tief in uns drin liegendes Bedürfnis ist,

234 dass man weiß, mit wem man es zu tun hat.

235 I: Aber geht es denn nur um, ich weiß, wer mein Gesprächspartner ist im Sinne von Anna, Astrid Alina et cetera

236 oder geht es darum, um den Unterschied Mensch oder Maschine?

237 P: Ähm, na eigentlich wenn es eine Service Situation ist, ist mir der Name der Person ziemlich egal, muss ich

238 ehrlich sagen.

239 I: Na, aber ich meine, ist es eine Frage des: Es geht mir um ein individuelles Gegenüber oder rein und die

240 Unterscheidung, es ist ein Mensch oder es ist eine Maschine?

241 P: In dem Fall eher Mensch oder Maschine.

242 I: Mh. Warum? Was ist der Unterschied?. Wie würdest du unterschiedliche handeln oder würde. Was würde

243 das für eine Auswirkung haben auf dich zu wissen, das ist ein Mensch oder eine Maschine?

244 P: Ähm. Naja, zum Beispiel, dass, wenn, wenn eine, eine unflexible Kommunikationssituation sich ergibt, dass

245 ich vielleicht mit einer Maschine nachsichtiger bin als mit einem Menschen. Weil dann der Mensch kann sich

246 flexibel auf mich als Kunden einstellen, während das die Maschine möglicherweise nicht kann, weil sie einfach

247 nicht so programmieren ist.

248 I: Warst du hier in dem Bereich auch nachsichtiger, wo du wusstest, es ist eine Maschine?

249 P: Ähm. Ja, vielleicht doch, ja. Das macht ja auch keinen Sinn eine Maschine anzuschreien oder irgendwie zu

250 beschimpfen.

251 I: Ja. Okay. Ist es generell problematisch, wenn sich die nicht zu erkennen geben, die Bots, oder wenn Unter-

252 nehmen bewusst Bots ja undercover einsetzen oder vielleicht umgekehrt, dass man weiß, Bots haben es, also

253 sagen wir mal, ganz konkret, es gibt aus dem medizinischen Bereich eine z.B. diese posttraumatischen Be-

254 lastungsstörungen, Kriegsveteranen, amerikanische eröffnen sich einem erwiesenermaßen einem Bot

255 gegenüber eher und schneller als gegenüber einem Menschen, einem menschlichen Therapeuten. So gese-

256 hen hat es gerade im medizinischen Bereich auch so dieses self-disclosure Effekte bei Bots, das du an

257 Informationen, die mit Scham, Sexualität sonstwas oder irgendwelche Einschränkungen, ähm, irgendeinem

258 Bot herauslocken kannst, die dann therapierelevant sind, oder wo man vielleicht zeitiger therapeutische

259 Schritte setzen könnte. Also in dem Rahmen findet das statt und da Könnte man zum Beispiel ein gezielt Bots

260 einsetzen, ne. Und da ist es schon relevant, dass das deklariert wird. Also das hat, es macht einen Unter-

261 schied, ob du mit einem Bot redest oder Menschen. Das ist erwiesen, ja. Und so gesehen könnten dass

262 Unternehmen, die jetzt keine positive Motivation dem User gegenüber haben, auch so nutzen, ne

263 P: Ja, ich meine, mich wundert das eigentlich, weil ich für mich persönlich würde mich eher einem Menschen

264 gegenüber öffnen als einem Bot, weil.

265 I: Es ist wahrscheinlich nicht zu verallgemeinern. Vielleicht nur wenn man selbst in der Situation ist, aber es ist
266 zum Beispiel so. Es fallen dadurch bestimmte Konventionen, indem du weißt dann ja, dein Gegenüber urteilt
267 nicht, und das tut ein Mensch immer automatisch, fühlst du dich freier, kannst anders mit ihm agieren.
268 P: Okay.
269 I: Das ist ein Fakt, oder du sparst dir die Höflichkeit, weil du weißt, es ist nicht nötig, du musst all diese Kon-
270 ventionen, die zwischenmenschlich da sind, die werden teilweise aufgegeben. Teilweise sind sie trotzdem da,
271 ja. Also so gesehen macht es einen Unterschied, aber ist sicher nicht allgemeingültig. Ähm. Insofern siehst du
272 es als problematisch, wenn es zukünftig nicht deklariert wird? Ernsthaft problematisch?
273 P: Ich glaube schon, ja, denn wenn es tatsächlich da Unterschiede gibt, dann gibt es natürlich auch Potenzial
274 für einen gewissen Missbrauch.
275 I: Definitiv. Ja. Wie sollen sich diese Bots deklarieren? Das ist die letzte Frage.
276 P: Dass es zu Beginn des Gesprächs oder des Chats klar offengelegt wird.
277 I: Mh. Also, indem sie sagen: Hallo ich bin Anna, ein Chatbot.
278 P: Entweder das, oder sie, sie, sie, haben es schon im Namen drinnen, dass das von vornherein klar ist. #T3
279 I: Und den Leuten ist auch klar unter dem Wort, das ist kein Mensch mit dem Wort Chatbot? Oder soll man da
280 noch erklären. Hey, ich bin eine Maschine, kein Mensch.
281 P: Ah ich glaube, das ist dann nicht unbedingt notwendig.
282 I: Okay. Gut. Danke.

C.2 Interview-Transkripte Gruppe HU

PROBAND HU PB01

Proband: HU PB01
Gruppe: Gruppe Human (HU)
Geschlecht: männlich
Alter: 36
Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
Durchführungstag: 07.08.2019
Interviewdauer: 26:20 Minuten (inkl. Debriefing)

- 1 I: Nochmal. Danke.
2 I: Du hast jetzt gerade drei unterschiedliche Aufgaben mit Anne über das Smartphone gelöst. Erzähl mal ein-
3 fach so, wie du es aus deiner Sicht gelaufen ist.
4 P: Es sind drei unterschiedliche Aufgaben, äh, die drei unterschiedliche Situationen provoziert haben als sol-
5 ches, ja. Zum einen halt eben Aufgabe eins, ein Geschäftsprozess abwickeln als solches. Aufgabe drei eben
6 diese vorgestellte Verhandlungssituation eigentlich zu provozieren, äh, und Aufgabe zwei eigentlich eine
7 Flirt-Situation als solches, ja. Also sehr persönlich als solches, ja. Und, äh, bei /
8 P: Also das ist mal das allgemeine Bild, ja, bei, also was ist für mich ein Ein-, welchen Eindruck ich bekom-
9 men hab, also wie ich damit eben das, ähm, sagen wir mal das Instant Messaging verwendet habe, die drei
10 Situationen, ist der, dass bei Aufgabe eins äh mein Gegenüber. Also, das, was mich von Anfang an gestört
11 hat, dass ich geduzt wurde, ja. Weil es für mich eine Geschäftsabwicklung ist, wars für mich komplett fehl
12 am Platz sind. Äh, das war mal das eine, obwohl ich eher dazu neige, dass ich sehr schnell per Du anspre-
13 che. Aber darum gehts gar nicht, sondern vielmehr, dass es wirklich, dass es darum ging, dass man halt
14 eben auch sehr womöglich auch in eine Stresssituation kommen könnte, also offiziell, ja. Das war das eine,
15 aber mein Gegenüber war sehr kooperativ, sehr angenehm, sehr empathisch, also, ja, gab's eh kein Thema.
16 Man hätte vielleicht über äh diese Bestellnummer eigentlich von Anfang an alle Informationen rausbekom-
17 men können, ableiten können. Aber ich wurde dann auch mal gefragt, ja. Das war ein bisschen irreführend,
18 also ein bisschen, irreführend, sondern es hat zu viel Zeit gebraucht als solches, ja. Dann hüpf' ich hier auf
19 Aufgabe drei, Verhandlungssituation, da hab ich einfach, bevor ich da wieder alles aufschreibe, hab ich ein-
20 fach ein Foto gemacht von den einzelnen Links und hab sie so ausgeschickt, hä. Äh, mühselig war dann die
21 V Verhandlungen via Text, da es ja so, oder da ist man gewohnt, halt eben anzurufen. Das war das, und Auf-
22 gabe zwei war dieses typische Flirt-Szenario, äh dass man halt eben die Person so kennenlernt, was auch
23 immer. Ja, also da war es wirklich angebracht, über Smileys, über Emojis halt eben dahingehend das noch-
24 mal zu untermauern. Das ist so das allgemeine Bild
25 I: Und ähm, wie zufrieden warst du mit den einzelnen? Aufgabe eins?
26 P: Okay. Ja. Also eher zufrieden. Nicht ganz zufrieden, weil halt eben nur die eine Nummer, mit der man ei-
27 gentlich alles machen müssen, und das wäre dann geklärt.
28 I: Ja. Also wirklich jetzt auf einer sehr pragmatischen Ebene, auf einer, ich sag mal //
29 P: emotionalen Ebene
30 I: // sozialen, emotionalen Ebene?
31 P: Also wenn Sie emotional nur haben wollen /
32 P: Wenn es eher nur emotional wäre, wäre ich sehr zufrieden, ja. Bei dieser Verhandlungsgeschichte,
33 dadurch, das war, das hat ein bisschen was Forcierendes gehabt, aber wir haben uns dann geeinigt, dass
34 war eher zufrieden.
35 I: Ja.
36 P: Dadurch, dass es, Forcieren, dass es halt eben eher länger gedauert hat, und /
37 I: Aber, war das eher der Technik geschuldet oder eurer Kommunikation?
38 P: Äh, ja naja, die Tatsache, dass man gesagt hat, okay es ist, dass man diesen unter Anführungsstrichen
39 Druck aufgebaut hat in dem Text, ja, dass halt eben die Hitze, man darf sehr, das ist halt eben die Unter-
40 gangsstimmung, sag ich jetzt, ja. Wenn man das halt eben sich da hineinversetzt und dann halt eben dann
41 groß verhandelt ist eine andere Sache. Aber eher der Technik als solches, also von der Kommunikation
42 glaube ich nicht. Ja. Und bei zwei alles reibungslos eigentlich, also so wie eigentlich hier, wenn es nur auf
43 der emotionalen Ebene wäre. Also ohne die Unzulänglichkeit, dass man halt eben da auf diesen pragmati-
44 schen Weg hätte, also auch sehr zufrieden.

45 I: Mh. Ähm. Hat es sonst noch Probleme gegeben oder irgendwelche Schwierigkeiten, die dir aufgefallen
46 sind?
47 P: Gar nicht eigentlich.
48 I: Ja. Mh. Das heißt Die Verständigung hat funktioniert für dich?
49 P: Ja absolut.
50 I: In allen drei?
51 P: Absolut, also die Situationen, also vor allem auch dieser Geschäftsweg, den kennen wir ja, glaube ich
52 auch, von unserem Privaten.
53 I: Kennt jeder.
54 P: Kennt jeder, ja. Äh, ja, also von dem her passt alles gut.
55 I: Du hast du schon angesprochen. Das kann ich nachvollziehen, ja. Also diese Förmlichkeit, dir gefehlt hat.
56 Generell dieser Tone of Voice, hat dir der, hat dich der angesprochen, hat dir der zugesagt? Oder wie wür-
57 dest du den beschreiben? Wie war der von der Anna?
58 P: Ja, äh sehr angenehm in allen drei Situationen. Oder allen drei Situationen entsprechend.
59 I: Ja.
60 P: Ähm. Wie gesagt, man hat auch gesehen, dass man halt eben andere Situationen dann wirklich, also
61 wenn es kein Geschäftsprozess ist, dass man selber Emojis verwendet hat, ja. Und das Unterstreichen und
62 die Tatsache, dass halt eben das Gegenüber auch Emojis verwendet hat, ja, also, es spiegelt, es spiegelt
63 die Emotionen wieder und spiegelt auch wieder dieses Sympathiewert wieder den man halt eben da ansetzt
64 Aber bei, wie gesagt, das Einzige was in Anführungsstrichen gestört hat war das Du-Wort bei dem Ge-
65 schäftsprozess.
66 I: Mh. Okay.
67 P: Sonst hat alles gepasst.
68 I: Dann habe ich noch ein paar Begriffe, mh, warte mal, hier sind sie, ein paar Begriffe, nämlich Natürlichkeit,
69 Vertrautheit, Sicherheit und Empathie. Und ich hätte gern, dass du jetzt im Hinblick auf diese Dialoge dazu
70 kurz was sagst zu diesen Begriffen, ja. Also jetzt nicht auf jeden Einzelnen, sondern so dein Grundgefühl.
71 P: Mh. Also wenn wir sagen würden, wenn ich jetzt entscheiden würde zwischen dem offiziellen Gespräch,
72 also /
73 I: Das geht gar nicht so sehr um den Vergleich, sonder wie hast du es jetzt //
74 P: Okay. Also in der Situation.
75 I: in der Situation wahrgenommen. War das eher, also was in puncto Natürlichkeit, in puncto Vertrautheit, na-
76 türlich auch in dem Wissen, dass ihr euch nicht kanntet, ähm.
77 P: Also ich hab' mich da jetzt nicht irgendwie out of meiner Comfortzone gefühlt. In allen drei Situationen,
78 also solches, weil, es war halt eben, äh, also diese, also, das Gespräch, ist halt eben sehr vertraut auch ge-
79 wesen, ja. War halt eben sehr angenehm, sehr höflich.
80 In allen drei Thematiken, ja, also in allen drei also Aufgaben. Äh die Empathie war sehr stark gegeben, auch
81 in allen dreien. Auch bei der Verhandlung als solches. Sie hat ihren Standpunkt erklärt, ich habe meinen
82 Standpunkt erklärt. #B3 Ähm. Die Zugänglichkeit, man hat dann schon gesehen. Bei, vor allem bei der Ver-
83 handlungssituation selber haben, dass die Zugänglichkeit dieses Aufreibende in Anführungsstrichen, dass
84 man wieder halt alles wiederholen müsste und das ein Konsens braucht. Und diesen Konsens vermutlich
85 irgendwie versucht zu erfassen, ja. Man /
86 I: War die von deiner Seite oder hast du die eben von der anderen Seite gespürt? Oder war das /
87
88 P: Also ja, also sie hat den Vorschlag, geliefert, dass sie halt zwei Sachen halt
89 I: Ja.
90 P: halt eben in dem Moment mitnimmt, ich zwei Sachen mitnehme und somit hätten wir einen Kompromiss
91 als solches, ja. Äh, würde ich es natürlich viel einfacher, also wenn, wenn, wenn du die Person vor Ort hast,
92 ja, so.
93 I: Klar, ja.
94 P: Also da hat man die Unzugänglichkeit unter Anführungsstrichen gespürt, aber sonst war alles.
95 I: Und weil du Empathie erwähnt hast. Wie hat sich das für dich geäußert, dass dein Gegenüber empathisch
96 ist?
97 P: Mh. Also mit Aufgabe eins und dem, dass sie sich entschuldigt hat im Voraus, ja, dass es nicht sein darf.
98 Und so weiter und so fort. Bei der Aufgabe drei, indem, dass man, dass wir beide die Situation hatten, dass
99 wir also im gleichen Boot sind als solches, ja und die Lösung, der Lösungsansatz von ihrer Seite versucht
100 wurde, ja. Und bei Aufgabe zwei dadurch, dass es ein sehr persönliches Gespräch war, war es also die Em-
101 pathie gegeben.
102 I: Mh. Mh. Okay. Sicherheit ist noch ein Aspekt, den du noch gar nicht angesprochen hast. Vertrautheit habe
103 ich jetzt schon so ein bisschen herausgehört. Die war gegeben zu einem gewissen Grad, aber Sicherheit. Also
104 gerade in dieser Situationen.
105 P: Das geht eigentlich bei mir Hand in Hand mit dem Thema Empathie und mit dem Thema Natürlichkeit, ja.
106 Hätte ich beides Sachen nicht verspürt oder eine Sache nicht verspürt von beiden, hätte ich eine gewisse
107 Unsicherheit verspürt und hätte wahrscheinlich anders reagiert.
108 I: Okay, ich verstehe. gut. Ähm. Wie würdest du generell die Gesprächspartnerin beschreiben, also ihre Per-
109 sönlichkeit? Da war ja auch eine Frage, wo du schon Attribute genannt hast. Darauf kannst du dich gerne
110 beziehen.
111 P: Ähm. Genau, also in, also bei den verschiedenen Aufgaben zu gefügen, das sollte Aufgabe eins sehr,

112 ähm, sehr empathisch, sehr zuvorkommend, ja. Bei Aufgabe drei ähm auch zuvorkommend, obwohl die Situ-
 113 ation selber mühselig war, ja. #A4 Muss man dazusagen, ja. Hat da mitgespielt. Ähm und bei Aufgabe zwei
 114 sehr sympathisch, ja.
 115 I: Mh.
 116 P: Also ich habe bei, also ich würde mit dem Gesprächspartner wieder reden, nach der Situation.
 117 I: Das war jetzt Sympathie, aber so richtige Charaktereigenschaften? Hast du die auch irgendwie? Also über-
 118 haupt eine Vorstellung haben von dem, generell,
 119 P: Generell.
 120 I: Schert das wirklich über einen Kamm. Es war ja eigentlich //
 121 P: Ja, ach so.
 122 I: // derselbe Gesprächspartner, ja. Genauso wie du auch derselbe Gesprächspartner warst bei den unter-
 123 schiedlichen Settings.
 124 P: Genau. Also ich würde sagen. Also abgesehen jetzt von den Charakterzügen, also zuvorkommend auf
 125 jeden Fall. Also proaktiv. Die Vorschläge. Witzig #P auch, ja also hat man halt auch dieses personal Relati-
 126 onship gesucht als solches, ja, was für mich persönlich sehr wichtig ist. Also in allen Belangen, sei es jetzt
 127 geschäftlich oder halt eben Dings, ja. Es hat gut gepasst, also es war Wärme zu spüren als solches, ja, in
 128 den Chats. Ähm. Und, also dieser intelligente Humor #P, den hat man herausgelesen.
 129 I: Mh. Okay. Und. Immer positive Aspekte von ihrem Verhalten hast du jetzt schon genannt.
 130 P: Mh.
 131 I: Gab es auch negative Aspekte jetzt abseits von dem was du schon erwähnt hast.
 132 P: Mh.
 133 I: Also das war jetzt sehr, ich sage mal sehr aufgabenspezifisch. Weil negativ geäußert hast du dann jetzt
 134 wirklich von der Person her sprechen.
 135 P: Von der Person. Nein, also mir is nix aufgefallen wo ich sagen würde, da interessiert mich nicht mehr wei-
 136 ter zu reden.
 137 I: Also auch in dieser Situation, wo es ein bisschen
 138 P: Genau, nein absolut. Also sie hat schon, ich glaube, mein Gegenüber hat gemerkt, dass sie irgendwann
 139 so okay, so eher belächelt, dass sie den, den Fallschirm mitnehmen will.
 140 I: Okay ja.
 141 P: Und der Regenmantel und äh es wurde dagegen argumentiert. Und die Argumente verstanden, dann
 142 habe ich gesagt, passt. Machen wir.
 143 I: Okay. Gut, also da hat es echten, einen echten Konsens //
 144 P: Ja genau.
 145 I: // gegeben zwischen euch.
 146 P: Absolut. Mh. Mh.
 147 I: Du warst damit auf Augenhöhe oder hat, also wenn man jetzt sagt, war ein Gesprächspartner dominanter
 148 als der andere? Hat man das irgendwie heraus gespürt oder?
 149 P: Nein, ich glaube, das war auf einer Ebene eigentlich.
 150 I: Mh. Mh. Ähm. Gab es schon bestimmte Rollen jetzt abseits der Rollen, die schon vorher definiert waren,
 151 ähm, die du euch zu schreiben würdest?
 152 P: Also ich hatte eher, also dadurch, dass die Aufgabe drei erst nachhinein gelöst habe in den Proportionen.
 153 I: Ja.
 154 P: Hatte ich eher vielleicht die Wahrnehmung, dass ich anfänglich also sehr doch eher dominanter war,
 155 dadurch dass ich einfach nur das Foto gemacht habe nach dem Motto: Passt das für dich? Ja.
 156 I: Ja. Okay.
 157 P: Ja, das war vielleicht ein bisschen zu direkt, aber ich habe dann gesehen gehabt, dass die, mein Gegen-
 158 über dann halt eben diese Person geklärt hat, indem das halt ihre Vorschläge dann kamen. Zuerst ohne
 159 Argumentation. Dann war die Nachfrage von mir und dann halt mit Argumentation, das war schon, also ich
 160 kann schon sagen, dass das Gegenüber schon sehr moderierend war. Dadurch sah es nicht aus, als dass
 161 wir uns die Köpfe einschlagen als solches, ja, obwohl vielleicht mein Verhalten das suggeriert hätte, dass
 162 nach dem Motto das ist die Liste und das war es, ja. Also schon, weil du es angesprochen hast, ist auf jeden
 163 Fall nachvollziehbar. Sonst war es eigentlich immer auf Augenhöhe, eben nicht das Gefühl habe, dass jetzt
 164 einer irgendwie sozusagen den anderen hervorlocken mussten müsste oder halt eben auch pushen müsste,
 165 irgendwie in eine Richtung zu gehen, ne.
 166 I: Okay. Ähm. Würdest du Anna prinzipiell so einschätzen, als dass sie ein Mensch wäre oder ein Chatbot?
 167 P: Mh.
 168 I: Aus euren Gesprächen heraus?
 169 P: Mh. Das ist interessant. Natürlich habe mir das nämlich auch gedacht.
 170 I: Okay.
 171 P: Wäre natürlich interessant //
 172 I: Tatsächlich?
 173 P: einen Chatbot eben da zu haben. Ähm, in dem Bezug. Aber das kam mir vor allem. Also. Sagen wir mal
 174 so, ähm. Also wenn, also wenn es ein Chatbot ist, dann ist es ein sehr natürlicher Chatbot oder so, also sehr
 175 auf das eingehend, was man selber schreibt als solches. Ähm. Das war das eine, das zweite ist, also sehr,
 176 sehr empathische Züge, sehr auch zuvorkommende Züge, vor allem im Geschäftsprozess. Das lässt sich
 177 aber natürlich leichter abbilden beim Geschäftsprozess. Was wo dann die Königsdisziplin wäre, in dem be-
 178 zug, wäre halt das sehr persönliche Gespräch, was schon eigentlich äh dann schon in Richtung Flirten

179 gehen würde, wenn das jetzt ein Chatbot wäre, wäre das halt eben extrem gut gelöst.
180 I: Ja, also deine Einschätzung ist, Anna ist ein Mensch.
181 P: Ist ein Mensch genau.
182 I: Mh. Ähm. War auch so.
183 P: Also.
184 I: Warum ich jetzt die, oder sag ruhig.
185 P: Na also, für mich wäre es, also die Königsdisziplin, um herauszufinden, ob es ein Chatbot ist oder nicht,
186 ja, war die Aufgabe, also die Aufgabe zwei. Nämlich dafür müsste man schon sehr viel, ich sag mal in Anfüh-
187 rungsstrichen, sehr viel Emotion vorfaken, ja. Das wäre schon, das wäre auf einer Ebene, wo man wirklich in
188 verschiedenste Richtungen schon vorprogrammieren müsste, ja.
189 I: Aber hast du in den Gesprächen darüber nachgedacht, weil du eben gemeint hast, /
190 P: Jetzt von Anfang an sogar, ehrlich gesagt.
191 I: Schon nach dem Briefing?
192 P: Bevor ich, also nach den Briefing.
193 I: Okay. Tatsächlich.
194 P: Also dass das, also eine Möglichkeit wäre, was mich da erwarten könnte.
195 I: Okay. Aus deinem beruflichen Background heraus oder über das Briefing?
196 P: Aus dem beruflichen heraus.
197
198 [REDACTED] DEBRIEFING [REDACTED]
199
200 P: Relevant ist auch die Antwortzeit, also das man sieht ob die Anna zurückschreibt. Ich glaube das macht
201 auch sehr viel aus.
202 I: Das macht wohl viel aus. Ich habe noch abschließend jetzt äh ein paar Fragen, nachdem du weißt, worum
203 es wirklich geht. Hast du vor dem Experiment schon mal von Chatbots gehört bzw. hast du schon mal Chat-
204 bots genutzt? Wenn ja in welchem Rahmen und was war da so deine Erfahrungen damit?
205 P: Also gehört, gearbeitet, #X also wir machen selber keine Chatbots, sondern wir sind Ecosimpartner mit
206 der Firma Ubitex. Ja, kann das sein? Ein Dienst, die machen sehr viel mit der Stadt Wien, sehr viel mit Ener-
207 gieversorgern zusammen. Da passiert einiges um die Stadt Linz auch, da haben sie den Chatbot halt eben
208 da entwickelt. Dahingehend auch die Vorbelastung als solches. Dann genutzt in Bezug auf, also bei den
209 Kunden als solches, in US sehr stark, also sprich in Bezug auf, ähm, auf Nahtransport, Nahverkehr #X //
210 I: Also genutzt als User?
211 P: Als User. #X
212 I: Als User. Okay.
213 P: In Bezug auf Nahverkehr, dass man kurz abfragt, wann, wann die U-Bahn kommt, oder wann die Straßen-
214 bahn kommt. Beziehungsweise, ob die U-Bahn halt eben da und da, das schon. Also als User. Es ist genial
215 für, also ich finde aus persönlicher Sicht für all diese, wenn ein Unternehmen halt eben klar transparent ähm
216 die Daten halt eben kommuniziert oder halt eben Finanzdaten kommuniziert oder halt eben ein TSA Bericht
217 oder so, ist es eine ideale Ergänzung, dass man auf einer Homepage halt eben schnell Informationen be-
218 kommen kann, ohne dass man halt eben groß halt eben recherchiert, ja. #Z
219 I: Ja.
220 P: Also das ist schon eine super Sache, die wir halt auch eben sehen bei größeren Energieversorgern und
221 börsennotierten Unternehmen nämlich, dass die halt in diese Richtung gehen.#X
222 I: Und wenn wir jetzt die Erfahrung beschreibst aus deinem Nutzen heraus, wie war das? Ist das zufrieden-
223 stellend? Ist das äh.
224
225 P: Ja. Es ist ein Mittel zum Zweck. Ja, also man sucht halt eben keine, also keine Empathie von der einen
226 Seite wie bei einem persönlichen Gespräch, und baut da drauf, sondern eher so ein Bezug auf Alexa, ja,
227 dass man halt eben eine Aufgabe gibt und eine Antwort, die Lösung halt erwartet.
228 I: Also ein Instrument sozusagen.
229 P: Genau.
230 I: Oder ein Werkzeug. Ähm, und wo siehst du da zukünftig die Anwendungsbereich. Gerade in den Berei-
231 chen die Entwicklung da passieren, sind rasant. Wenn du jetzt sagst aus Userseite, wo machen Chatbots
232 sinn, in welchen Bereichen, ein paar Beispiele hast du schon erwähnt, aber es könnte zukünftig noch andere
233 Lebensbereiche abdecken.
234 P: Mh. Äh. Ich kann mal sagen, wo ich es nicht gerne haben würde, ja.
235 I: Ja.
236 P: Ja. Und zwar in einer Situation, wo es darum geht, dass ich, also wo ich in eine, wo in eine außerordentli-
237 che Situation bin, dass ich eine Reservierung ändern möchte oder dass ich eine Service-Leistung erwarte,
238 ja. Da erwarte ich nämlich schon, dass eine Person dahinter ist, aufgrund der Tatsache, dass ich hier Sicher-
239 heit haben will, dass das Ding, dass ich, dass es auch möglich ist zum einen, zum anderen aber auch, dass
240 der Wechsel, zum Beispiel der Reservierung-Wechsel möglich ist. Und dass ich in eine andere, also mein
241 Gegenüber braucht halt, der auch diesen Wechsel vollzieht. Und die Sicherheit hat, dass es geschehen, ge-
242 schieht, ja. Das ist mir schon sehr wichtig als solches ja. Zum Abfragen von Daten sehe ich es als absoluten
243 Mittel zum Zweck.
244 I: Und in dem Rahmen würdest du es auch nutzen?
245 P: Genau, und zwar mit irgendwelchen Datenbanken, dass jetzt Alexa Musik spielt oder so was.

246 I: Ähm. Wie würdest du jetzt konkret mit der Situation umgehen, wenn du merkst okay, oder wenn du dir nicht
 247 sicher bist, ist mein Gesprächspartner jetzt ein Chatbot oder ist es ein Mensch. Wie wird sich das für dich
 248 auswirken? Wie würdest du dich fühlen?
 249 P: Ähm, sagen wir mal so, ich würde, wenn eine Firma es machen würde, wenn es eine Dienstleistung ist, die
 250 ich beanspruche finden würde ich es als Respektlosigkeit ansehen mir gegenüber als Konsument. Äh auch
 251 in der Tatsache, dass ich da hinters Licht geführt werde, wenn mir gesagt wird, wenn mir nicht gesagt wird,
 252 dass die, dass das Kommunikation, das Kommunikationskanal ein Chatbot ist und kein Mensch, ja. Also da
 253 wäre ich sauer, ja. Das wäre nicht, dann würde diese Firma nicht auf einer Augenhöhe mit mir kommunizie-
 254 ren. Wenn dann müsste es deklarieren, dass das wirklich ein Chatbot wäre.
 255 I: Wie würdest du das deklarieren oder wie wünschst du dir das?
 256 P: Dass ich weiß, dass das ein Chatbot ist und dass ich die Anfragen, dass die Anfragen automatisch gene-
 257 riert werden.
 258 I: Also gleich zum Beginn //
 259 P: Genau.
 260 I: // des
 261 P: Dass ich es weiß, auf jeden Fall.
 262 I: Also nicht nur darauf hinweisen, ich bin ein Chatbot, sondern auch erklären, quasi, wie arbeite ich.
 263 P: Genau
 264 I: Also diesen optimal dressierten Prozess dann.
 265 P: Genau kurz gesagt, wie es, ja, wie es geschieht.
 266 I: Mh. Ähm. Gut. Welche Auswirkungen hätte es, wenn, wenn das eben doch gemacht wird oder doch nicht
 267 deklariert wird und du merkst es? Für dich?
 268 P: Also für mich, wie gesagt, hätte ich nicht das Gefühl, dass die Firma, die den Chatbot veranlasst, auf einer
 269 Augenhöhe mit mir kommuniziert, sondern eigentlich bewusst mich hinters Licht führt. Das wäre dann für
 270 mich also, dahingehend fatal, dass ich sagen würde, also okay die Kommunikation des Unternehmens in der
 271 Organisation ist eigentlich unzulänglich, ja.
 272 I: Also das würde selbst passieren, wenn, wenn einfach so ein Chat-Fenster aufgeht und ja nur da steht,
 273 "Hallo ich bin der Simon", und nicht "Hallo ich bin Simon, der Chatbot"?
 274 P: Also wenn ich jetzt proaktiv diesen Service einsetze, und, also wenn ich es proaktiv machen würde,
 275 müsste es auf jeden Fall wissen, wenn es einfach nur so aufpoppt, ohne dass ich es selber veranlasst habe
 276 oder getriggert habe, ja, ähm, würde ich es auch wissen wollen, besser gesagt.
 277 I: Ja verständlich, gut. Okay. Super. Danke, das war es.
 278 P: Ja sehr gerne. Ich hoffe das passt.

PROBAND HU PB03

Proband: HU PB03
 Gruppe: Gruppe Human (HU)
 Geschlecht: männlich
 Alter: 29
 Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
 Durchführungstag: 07.08.2019
 Interviewdauer: 22:52 Minuten (inkl. Debriefing)

1 I: Erzähl mal, wie es dir gegangen ist dabei beziehungsweise wie du das Ganze wahrgenommen hast. Ganz
 2 allgemein.
 3 P: Also ich fand die Aufgaben insofern interessant, dass das halt sozusagen, wenn ich mit dem Flieger ab-
 4 stürz, wäre ich wahrscheinlich jetzt nicht mit der Person über WhatsApp. Also das hat mich ein bisschen
 5 irritiert, weil man halt da viel schneller eine Lösung finden würde als wie wenn man da jetzt herum schreibt.
 6 Aber insgesamt fand ich es dann doch relativ unkompliziert im Gesprächsverlauf, weil ich das Gefühl hatte,
 7 dass jetzt mein Gegenüber, ich sage mal nicht gebrieft, aber zumindest gut informiert war, und dass das re-
 8 lativ sozusagen. Gut ging. Aber ist natürlich sozusagen auch an meinen sozusagen Antworten gegangen
 9 hat.
 10 I: Ja. Klar. ne.
 11 P: Und ich glaube, ich bin eher ein ungeduldiger Mensch und der will das eher schnell haben. Und wenn ich
 12 zum Beispiel ein Kunde bin, möchte ich das umso schneller haben und dann möchte ich das sozusagen
 13 I: Aber war es denn für die ich schon so weit, dass du sagst, dich hat es gestresst, es hat dir alles zu lange

gedauert? Natürlich logischerweise durch den Kommunikationskanal, dass man schreiben muss, das zieht alles in die Länge, ist klar, aber wenn man das jetzt mal außer Acht lässt und wirklich nur vom Gesprächspartner und der Gesprächssituation ausgeht, wie hast du es da empfunden?

P: Ich fand meine Gesprächspartnerin sehr angenehm und eben sehr so, sagen wir mal sehr angenehm und ja nichts mit eskalativ, sondern einfach, äh, ja, fast schon wieder entspannend. Und die Antworten waren halt angenehm. Also sie haben halt irgendwie das Ganze nicht zum Eskalieren gebracht. Und deswegen war das dann trotz meiner vielleicht ein bisschen meine Anspannung. Weil jetzt es ein bisschen unrund gelaufen ist, hat sie das wieder sozusagen gut gelöst durch ihre Antworten.

I: Die erste Übung meinst du jetzt.

P: Die erste Übung mein' ich jetzt, ja. Und, ja, ja ich meine, für alle drei Übungen kann ich das jetzt nicht so sagen, weil das, ja /

I: Die anderen kannst du auch ruhig /

P: Und bei der Übung 2 würde ich dann äh eigentlich. Das war die entspannteste Übung, weil das halt, erstens hat man kein Ziel, das war einfach nur Tratsch, und das war angenehmer. Da glaube ich, habe ich einfach sozusagen die wenigsten Probleme hatte ich damit und bei der Übung eins, weil ich halt als Kunde da, da kam die Anspannung. Aber, wie gesagt, das hat sich gut aufgelöst wieder, und bei der Übung drei war das dann so, dass ich einfach sozusagen mir kurz die Argumente angehört habe, die sie hat, und ich auch meine versucht habe, kurz zu vermitteln und dann abgewogen hab' und dann einfach gewählt hab'. Und deswegen hätte ich da jemanden gehabt, der jetzt mir für mich den Eindruck macht, nicht der nicht weiß, was er da, welche Argumente er dazu bringt oder falsche Argumente dazu bringt oder einfach sich nicht artikulieren kann, wäre ich sicher ungeduldiger geworden, aber in dem Fall war es eben nicht so.

I: Und wenn man das jetzt irgendwie auf ein Verhältnis zwischen euch oder die Rollen, die ihr eingenommen habt in den Gesprächen, umwälzt? War das auf Augenhöhe. Hat da irgendwer moderiert, irgendwie geleitet? Wie hast du das empfunden? Kannst auch ruhig auf die einzelnen Dialoge eingehen.

P: Achso dann Aufgabe eins fand ich gebieter, kundenorientierter. Also man hat versucht das Zwischenmenschliche einzugehen. Aber das geht natürlich nicht. Das ist eindimensional, weil es halt eben immer nur verschriftlicht ist. Und das wirkt für mich nicht gut, wenn sich jemand nicht einmal sozusagen mehr den Arbeiter leistet, den ich in die Augen schauen kann, der mir das sagen kann und der eigentlich wieder nur sparen will am anderen Ende so. So äh scheint mir das, also das würde mich daran stören und das stört mich auch, dass das eben das Zwischenmenschliche durch dieses Medium zu kurz kommt. Bei der Übung zwei kann ich wiederum nicht allzu viel sagen, weil das war halt Augenhöhe. Freizeit. Das war einfach ein Austausch. Und bei der Übung drei habe ich auch empfunden, habe ich sie auch als kompetent empfunden, da sie Argumente gebracht hat, die mir durchaus sinnvoll erschienen, was jetzt die Auswahl der Gegenstände betrifft, insofern auch auf jeden Fall auch auf Augenhöhe.

I: Okay. Und das ist von beiden Seiten ausgegangen, also haben beide Seiten sehr ähm, wie soll ich sagen, effizient das Ganze durchgezogen.

P: Ähm. Ich würde sagen teilweise effizient, teilweise ineffizient, aber auf jeden Fall so entgegenkommend war meine Gesprächspartnerin #P, was, ja, was sehr viel gebracht hat. Auch jetzt sozusagen, wenn sie mal nicht effizient war, wenn der andere entgegengekommen ist, dann sieht man auch eher darüber hinweg, finde ich. Oder dann bleibt man eher bei der Sache.

I: Und da du gesagt hast kundenorientiert. War es generell so, dass du, dass die Gespräche als empathisch empfunden hast, oder wie war da jetzt die Situation ist? Wirklich auf den anderen eingegangen, weil es natürlich mit so einem Medium schwierig, wie du es sagst, wenn du möchtest in dieser Serviceanfrage lieber einen echten Service-Mitarbeiter direkt Face to Face haben, aber funktioniert das trotzdem irgendwie so auch in dem Rahmen, sodass du sagst, das war irgendwie /

P: Ich glaube das hängt alles sehr an einem selber eben. Das heißt also, ich kann nur von mir sprechen und für mich. Ich habe zwar gemerkt dass da Bemühungen da sind. Aber ich kann die nicht so annehmen weil halt dahinter mein Gedanke ist, derjenige, der diese Firma betreibt, beziehungsweise der Kunden, der leistet sich keinen Mitarbeiter und der möchte da schon wieder, also da spielt meine Person stark rein. Aber der Versuch war da, und ich habe den auch zur Kenntnis genommen, aber er ist sicher anders, wie wenn ich jetzt jemanden vor mir habe und der mir sozusagen das versucht zu vermitteln.

I: Aber im Endeffekt, die Empathie gibt es ja auch in den anderen zwei Aufgaben, wo jetzt kein Unternehmen dahinter steht und vielleicht auch das Medium falsch gewählt ist. Aber ähm trotzdem kann man da sagen, geht hier jetzt jemand auf dich ein oder versucht er eher dich mit Argumenten zu zupflastern, weil er seine Meinung durchsetzen will oder...

P: Nein das natürlich nicht.

I: Sagen wir auf 'nem gegenseitigen, auf einer gegenseitigen Basis beruht. Also dass man sagt, okay du jetzt ehrlich versucht, trotzdem irgendwie ein Stück weit auf dich einzugehen, ja.

P: Bedürfnisorientiert.

I: Bedürfnisorientiert, ja.

P: Ja definitiv. Also auf keinen Fall zugepflastert oder, sondern wirklich Austausch.

I: Und wenn man jetzt von der Gesprächssituation oder von der Kommunikation an sich ausgeht, war das eher formell lockerer. Jetzt nur, muss nicht genau diese Worte verwenden, sondern, ne, dass du ein Bild hast, was ich damit meine mit der Frage.

P: Hängt von der Aufgabenstellung ab, beziehungsweise vom Setting also bei der Aufgabe zwei fand ich es informell und sehr und sehr sehr locker, weil es eben nur so ein. Einfach nur ein Austausch war, fast schon ein bisschen ein Kennenlernen, ein vierminütiges allerdings. Äh, bei der ersten Aufgabe hätte ich dann eher

81 gesagt, dass das, ja, schon eher ein formaler Rahmen ist und dass man schon irgendwie das Gefühl hatte,
82 diese Antworten sind da vorgegeben und werden nur rein kopiert sozusagen. Dass man mal, wenn was pas-
83 siert, ein Fehler zum Beispiel bei der Aufgabe eins, dann entschuldigt man sich natürlich erst einmal. Mir tut
84 das leid und so, also das, dadurch verliert es schon wieder an Qualität und würde sagen eine gewisse eine
85 gewisse Förmlichkeit oder vorgefertigt. Würde ich das fast schon ein bisschen übertrieben würde ich dem
86 zuschreiben. Und beim, bei der dritten Aufgabenstellung, ja da soweit eine Situation, in der man sich jetzt da
87 in der Wüste von Sonora befindet. Einen, einen freundschaftlichen Umgang solange zulässt und so einen ar-
88 gumentativen Austausch, also würde ich das auch eher als freundschaftlich einstufen.
89 I: Und wenn du jetzt die Person auf der anderen Seite charakterisieren würdest, oder den Gesprächspart-
90 nern?
91 P: Konzilient!
92 I: Konzilient, okay.
93 P: Oder halt. Ja, Bedürfnisorientiert, lösungsorientiert, schnelle Auffassungsgabe, äh, was würde ich noch,
94 freundlich, fast schon ebend zuvorkommend und sicher eska-, deeskalierend. Würde ich sagen.
95 I: Und auch so, dass das authentisch war, also auf einer ehrlichen Ebene, auf ner //
96 P: Das hängt von der ...
97 I: // natürlich ich bin im ersten Beispiel. Ich verstehe schon, was du meinst, ja, aber selbst da schafft es auch
98 ein Servicemitarbeiter trotzdem, einen sollte oder könnte so ein ehrliches Level zu schaffen.
99 P: Ja also dann unterm Strich, wenn man da so ein Fazit machen müsste, dann würde ich das bejahen, ja
100 I: Okay. Und, ja, Charaktereigenschaften. Von der Zugänglichkeit? Zugänglichkeit. Also wie, wie soll ich sa-
101 gen, war das für dich ein, ein nahbarer Gesprächspartner?
102 P: Äh, finde ich schon und ich hätte auch sozusagen, ohne dass das wirklich zur Sprache kam, hätte ich an-
103 genommen, dass es eine Frau ist. Also ich hätte dem/
104 I: Das war jetzt klar über den Namen.
105 P: Stimmt ja.
106 I: Also ja.
107 P: aber eigentlich ja.
108 I: Woran?
109 P: Ich hätte dem eben Empathie doch zum Beispiel doch eben weiblicher konnotiert vielleicht. Und hätte
110 das, ich hätte das auch ohne Namen eher vermutet sozusagen. Oder eine gewisse eine gewisse Schulung
111 sozusagen.
112 I: Ja.
113 P: Also, aber ja. Variiert dann so zur Aufgabe
114 I: Okay, aber du hast, du hast es schon wahrgenommen, also jetzt vom Namen her, dass es eine Frau ist o-
115 der war es jetzt ein /
116 P: Doch jetzt, ich habe es vergessen wieder aber jetzt wo du sagst.
117 I: Du hast es vergessen? Ja. Ähm, war interessant. Ich habe dann noch ein paar Begriffe, zu denen ich
118 gerne, ich habe es auch aufgeschrieben, weil dann tut man sich irgendwie leichter. Ähm, da hätte ich gern,
119 dass du dir quasi die Dialoge in Beziehung zu diesen Begriffen siehst und sagst okay Natürlichkeit. Inwiefern
120 spielt sich das in den Dialogen wieder? Habe ich das bemerkt, war es gar nicht da? Vertrautheit. Sicherheit.
121 Empathie. Zugänglichkeit. Auch wie du dich gefühlt hast.
122 P: Also diese//
123 I: Teilweise haben wir schon angerissen.
124 P: // Dialoge abtasten auf die Aufgabenstellung.
125 I: Genau, ja.
126 P: Also.
127 I: Jetzt nur als Beispiel, zum Beispiel der erste Dialog, so wie du beschrieben hast, ist mir jetzt vorgekom-
128 men, den hast du als weniger natürlich wahrgenommen, ne?
129 P: Genau, nicht so authentisch.
130 I: Ja. Also nur als Beispiel. Das meine ich damit
131 P: Beim, also das hast du jetzt tatsächlich schon vorweggenommen, unauthentisch. Also was würde mir
132 noch einfallen zum ersten, zu der ersten Aufgabenstellung. Vertrautheit. Nein, würde ich nicht sagen. Sicher-
133 heit. In dem Kontext jetzt, ja vielleicht insofern Sicherheit, dass man weiß, wie man mit der Situation umgeht,
134 ja. Empathie schon, weil sie eben versucht hat, mir das zu zeigen. Und Zugänglichkeit natürlich auch, ja.
135 Weil das ja ihr Job ist. Was die zweite Aufgabenstellung betrifft, würde ich sagen dass ich mit allen Begriffen
136 ausser Sicherheit etwas anfangen könnte und dem durchaus zustimmen würde, aber Sicherheit in dem /
137 I: Ich meine Sicherheit heißt, äh, hast du dich speziell unsicher gefühlt äh aufgrund von bestimmten Verhal-
138 tensweisen oder Antworten. Wenn ich zum Beispiel, ich sage mal, wenn ich jetzt den Verdacht habe, jemand
139 lügt, ist nur ein Beispiel, dann gibt mir das ein gewisses Gefühl von Unsicherheit.
140 P: Mh.
141 I: Also in dem Kontext kann man Sicherheit sehen.
142 P: Zwischenmenschlich.
143 I: Zwischenmenschlich, ja. Das kann man natürlich auch im ersten Beispiel so wahrnehmen oder im letzten.
144 Also.
145 P: Äh. Muss ich kurz überlegen. Na, aber auch in diesem Sinne hätte ich jetzt keine, zumindest fällt mir jetzt
146 ad hoc nichts ein, was mit diesem Begriff in dem Sinne der Sicherheit irgendwie da, also beim zweiten oder
147 beim ersten Teil hatte ich das Gefühl, dass das eben schon mehr vertraut ist und deswegen und das da

148 einfach. Also da war weder Unsicherheit auf meinerseits da noch hätte ich jetzt eine vernommen. Oder das
 149 Gespräch war angenehm.
 150 I: Gut.
 151 P: Würde ich sagen. Ja
 152 I: Ist dir irgendwas extrem positiv oder extrem speziell positiv oder negatives hängen geblieben in Annas
 153 Verhalten, oder sagst du, okay, das hat mir nicht so getaugt, das hat mir extrem getaugt.
 154 P: Ich weiß nicht warum, aber ich hätte ihr eine Motivation zugeschrieben, eine relativ große Motivation.
 155 I: Wie meinst du das?
 156 P: Naja, eben, dass man immer freundlich antwortet, dass man sozusagen
 157 I: Okay das ist dir aufgefallen, aber als positiv oder negativ?
 158 P: Durchwegs positiv.
 159 I: Durchwegs positiv, okay.
 160 I: Das wäre sicher das deutlichste, was mir jetzt aufgefallen wäre, aber Motivationen im weiteren Sinne und
 161 negativ, gibt es da was? Nein eigentlich nicht, nein.
 162 I: Okay. Über die Rollen haben wir kurz gesprochen. Aber wenn wir jetzt so speziell auf euer Verhältnis ein-
 163 geht, ähm, Verhältnis klingt jetzt komisch, aber halt die Ebene, wo wir gemeint haben auf Augenhöhe. Hast
 164 du da noch irgendwas dazuzusagen? Oder haben wir das eh schon?
 165 P: Bemüht ihrerseits.
 166 I: Ja.
 167 P: Bemüht ihrerseits. Das ist aber auch nur//
 168 I: Das beschreibt jetzt aber weniger das Verhältnis. Da geht es wirklich um was, wo man sagt, okay bemüht
 169 ist. Okay, es gibt sie, aber wo man sagt/
 170 P: // Verstehe. Das direkte Verhältnis. Was könnte das am besten?
 171 I: Ich meine ist schwierig mit jemanden, den man nie getroffen hat oder sieht, ist natürlich aber auch da kann
 172 man selbst sagen okay, war kaum Distanz da, dafür dass man vorher nie geschrieben haben oder weiß
 173 nicht.
 174 P: Also da würde ich jetzt sagen, war relativ zwanglos. Sozusagen jetzt nicht besonders distanziert, noch,
 175 besonders undistanziert. Gut für diesen Rahmen, gut für dieses Setting.
 176 I: Schön. Würdest du Anna, so wie du sie jetzt erlebt hast, eher als Mensch oder als Chatbot einordnen?
 177 P: Äh. Ich würde sagen ein Mensch.
 178 I: Warum?
 179 P: Äh. Aufgrund ihrer Antworten. Oder halt dem, was zwischen den Zeilen steht.
 180 I: Okay. Das heißt was genau? Also ähm.
 181 P: Ja, letzten Endes heißt das vielleicht auch, dass ich falsch liege. Aber ich, ich weiß ja nicht, ich würde das
 182 jetzt, weiß ja nicht, deswegen müsste ich vielleicht ein bisschen länger drüber nachdenken, aber wenn ich
 183 das jetzt so vom Stand weg beantworten müßte. Muss ich ja, ich habe noch nie mit einem Chatbot geschrie-
 184 ben. Also ich habe da keinen, keinen Vergleich. Deswegen kann ich das nicht gut sagen, aber jetzt wenn ich
 185 mir unter dem Gesichtspunkt betrachtet, könnte ich mir auch vorstellen, dass das ein Chatbot war, weil es ja
 186 nicht jetzt unbedingt komplexe Dinge waren. Aber irgendwie hätte ich doch auch einen Menschen dahinter
 187 vermutet aufgrund der Reaktionen und der Reaktionszeit. Aber.
 188 I: Okay, Reaktionszeit in welchem /
 189 P: Antworten, Antworten kamen sehr flott. Fand ich flott.
 190 I: Ähm, es war tatsächlich ein Mensch.
 191 P: Ja.

193 DEBRIEFING 194

195 I: Hast du vor dem Experiment schon mal mit Chatbots zu tun gehabt, bzw. davon gehört?
 196 P: Also gehört nur im weitesten Sinne, aber das heißt jetzt irgend eine Dokumentation im Fernsehen, aber
 197 nicht einmal die zu Ende gesehen.
 198 I: Und was hast du da für eine Assoziation gehabt vorher, oder was für, du warst ziemlich neutral zugange.
 199 P: Ehrlich gesagt, ich habe mir keinerlei Gedanken darüber, nicht bewusst zumindest, also ich habe keine
 200 Assoziationen dazu, ja.
 201 I: Ähm. Prinzipiell ist so, das muss ich vielleicht dazusagen, das habe ich vergessen, ein Chatbot ist eigent-
 202 lich ein intelligentes Computerprogramm, das dialogbasiert mit Usern über unterschiedliche Endgeräte
 203 kommuniziert, ja. Und dabei die Frage: Hast du da 'ne Vorstellungen, wie du dir 'ne Anwendung in Zukunft
 204 vorstellen könntest mit solchen Chatbots, so damit du auch ein Chatbot nutzen würdest? Oder ist das jetzt
 205 einfach zu weit weg noch, weil du keine Erfahrungen damit hast?
 206 P: Nein das nicht, aber was mir von vornherein auch dazu einfallen würde, auch jetzt im Gespräch natürlich,
 207 dass man das unbedingt als Chatbot titulieren sollte im Vorhinein und nicht irgendwie anders verkaufen. Und
 208 ich glaube das wird auch niemand tun, weil das, sagen wir mal, glaube ich dann, wenn er nicht spitze drauf
 209 ist, ziemlich die Reputation in den Dreck zieht dann letztendlich. Wenn das eine Firma ist, aber gut. Natürlich
 210 kann man das im privaten Kontext so nutzen. Aber ich würde jetzt sagen, es wäre wichtig, dass ich weiß, das
 211 ist eine Maschine und das ist ein Mensch.
 212 I: Warum?
 213 P: Weil ich dann sozusagen anders glaube ich umgehe mit den mit der Situation einfach. Also ich werte das
 214 anders.

215 I: Inwiefern?
 216 P: Na, wenn ein Mensch mir bestimmte Antworten schreibt, werte ich die anders wie eine Maschine. Inwie-
 217 fern ist es einfach der Unterschied, dass ich weiß, das ist eine Maschine, die es automatisiert, da sind
 218 Logarithmen dahinter. Und das ist ein Mensch, der basiert aufgrund von Einstellungen, Erfahrungen oder
 219 was auch immer. Und das macht schon einen wesentlichen Unterschied, weil bei einer Maschine ist, glaube
 220 ich, meine Toleranz wesentlich geringer als wie jetzt bei einem Menschen.
 221 I: Tatsächlich. Okay.
 222 P: Schon. Eine Maschine muss funktionieren. Ein Mensch ist ein Mensch. Der funktioniert nicht.
 223 I: Ja verstehe. Ähm. Das heißt, so gesehen, wertest du das schon ganz stark den Unterschied.
 224 P: Ganz stark. Ja. Also ich wäre sehr verärgert, wenn ich, eben wenn jemand sagt Ich schreibe mit einem
 225 Mensch und dann wäre es ein Chatbot.
 226 I: Verständlich ja
 227 P: Würde mich sehr stören ja.
 228 I: Wie sollen sich diese Chatbots zu erkennen geben. Also ich meine aus deiner Sicht? Wie hättest du es
 229 gerne?
 230 P: Selber meinst du?
 231 I: Nicht du als Chatbots, sondern wärst du jetzt Kunde, kommst in so eine Dialogsituation, wie willst du, dass
 232 sich, falls du dann mit einem Chatbot kommunizierst, der zu erkennen gibt?
 233 P: Also ich würde wollen, dass das wirklich noch, ganz salopp gesagt, der dümmste Mensch versteht.
 234 I: Ja.
 235 P: Deswegen sowas wie: Hallo ich bin der Chatbot meinetwegen so und so, fertig. Immer so von vornherein
 236 bevor irgendwas kommt.
 237 I: Aber brauchst du eine zusätzliche Erklärung, was ein Chatbot ist, weil nicht jeder fängt was mit dem Wort
 238 Chatbot an. Da müssten wir schnell mal drüber. Braucht es da mehr, braucht es da mehr Hinweis: Hallo ich
 239 bin eine Maschine, ich bin ein//
 240 P: Ja in der Sprache.
 241 P: //Programm. Ich bin ich /
 242 P: Also vom Wording würde ich das wie gesagt ganz simpel halten. Vielleicht ist chatbot tatsächlich nicht
 243 das richtige, sondern: ich bin eine Maschine. Das würde noch jeder verstehen. Und dass man halt wirklich
 244 davon ausgeht, dass das auch wirklich jeder versteht so. Maschine würde für mich jetzt passen aber viel-
 245 leicht, ja.
 246 I: Ähm. Gut, wie du mit der Situation umgehen würdest, in der du nicht sicher bist ob Chatbot oder Mensch
 247 hast du schon gesagt. Wobei, kommst du jetzt in eine Situation, dann ist es nicht klar, dass du quasi ver-
 248 arscht wirst. Wie würdest du damit umgehen?
 249 P: Wenn ich vermute, dass es //
 250 I: Genau, ja.
 251 P: // aber nicht weiß, ob ein Menschen dahinter steht?!
 252 I: Du kannst natürlich auch hinter einem Chatbot einen Menschen vermuten. Man kann es natürlich auch um-
 253 gekehrt spielen.
 254 P: Wie ich damit umgehen würde? Würde entweder, wenn das sehr wichtig ist, würde ich zuerst einmal wirk-
 255 lich versuchen herauszufinden, Mensch oder Maschine. Und wenn das nicht was von hoher Priorität ist,
 256 würde ich das Gespräch beenden.
 257 I: Mh. Okay.
 258 P: Würde dem nicht weiter nachgehen.
 259 I: Ja. Ähm. Gut. Klar. Das war es.

PROBAND HU PB04

Proband: HU PB04
 Gruppe: Gruppe Human (HU)
 Geschlecht: weiblich
 Alter: 33
 Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
 Durchführungstag: 07.08.2019
 Interviewdauer: 15:24 Minuten (inkl. Debriefing)

- 1 I: Du hast jetzt gerade drei unterschiedliche Aufgaben mit der Anna gelöst. Und ch hätte gerne, dass du
- 2 mal, ja deinen Eindruck schilderst. Wie war das? Was, was ist dir aufgefallen?

3 P: Okay, was ist mir aufgefallen? Allgemein, dass es sehr rasch war, also sie sehr schnelle Antworten gegeben hat.
4 I: Okay.
5 P: Auf meine Fragen noch, aber immer freundlich und zuvorkommend war, auch hilfsbereit. Und dass diese Art von Kommunikation viel einfacher ist als die Face-to-Face-Kommunikation.
6 I: Ehrlich?
7 P: Ja
8 I: Das ist interessant. Okay. Und inwiefern? Warum ist das einfacher?
9 P: Weil, äh, du rasch auf die Probleme, also auf die Probleme, die ich hatte, eben Antwort bekommen und dadurch dieses ganze Freundlichkeit irgendwie so das ist ausgenommen. Also das Face-to-Face das muss freundlich sein. Und da musst du sagen, okay, weshalb ist das so.
10 I: Ja.
11 P: Und bei der schriftlichen Kommunikation schreibst du die Sendungsnummer, Bestellnummer, und Sie müssen das Problem lösen.
12 I: Okay
13 P: Und ich habe da keine Zeitverschwendung, kann dann so dann das andere machen stattdessen, sich jetzt mit der Person am Telefon reden oder Face-to-Face.
14 I: Das heißt das war eigentlich sehr effizient.
15 P: Auf jeden Fall.
16 I: Okay. Und äh, so vom Gefühl her, hast du dich wohl gefühlt, oder?
17 P: Ja. Total. Die Anna war super zuvorkommend, hilfsbereit, sehr freundlich von Anfang bis zum Ende. Und das fand ich cool auch das zu WhatsApp, ich weiß nicht, wie sie ist, dass sie da auch immer sehr schnell antwortet, aber auch sehr freundlich antwortet.
18 I: Ja.
19 P: Und dass du nie das Gefühl hast, du hast eine falsche Frage gestellt. Sondern sie ist halt immer sehr zuvorkommend.
20 I: Mh. Mh. Und das heißt, mh, die Gesprächssituation an sich, also mit Situation oder Kommunikation meine ich jetzt weniger, sondern allgemein die Situation. War es eher locker, war es formal, war es so ...
21 P: Sie war sehr, sehr locker. Sie war sehr, sehr locker.
22 I: Also auch für euch beide war es so eine lockere Gesprächssituation //
23 P: Ja genau.
24 I: // weil sie hat, ihr habt nie vollgeschrieben, so gesehen.
25 P: Genau. Und da ist aber auch, ist bei mir schwierig, weil ich habe sie zuerst gesiezt und dann hat sie mich geduzt. Das ähm. Das ist natürlich bei WhatsApp sehr schwammig ist, weil bei E-Mail weißt du, dass du siezt und bei WhatsApp ist es natürlich nicht formal und da müßte war halt Unklarheiten, wenn sie mich geduzt hat, habe ich sofort zurück geduzt.
26 I: Okay. War das unangenehm, dass sie geduzt hat?
27 P: Nein überhaupt nicht. Aber gut, ich hasse auch siezen.
28 I: Okay. Gut. Ja. Ähm, und so der Tonfall von ihr, wie würdest du den beschreiben?
29 P: Sehr freundlich, sehr freundlich zuvor-, also wie gesagt sehr freundlich, zuvorkommend, super. Tonfall ist genial gewesen.
30 I: Und auch so, ich sag mal, was von der Authentizität, war es glaubwürdig oder?
31 P: Auf jeden Fall, weil sie auf meine Fragen halt präzise geantwortet hat und präzise und mehrmals geantwortet hat. Das einzige Problem war, dass sie schneller antwortet als ich schreiben kann. Das ist natürlich, vielleicht fühlt man sich gestresst, wenn man nicht eben schnell ist, schnell genug ist, aber das ist besonders bei der dritten Aufgabe, dem äh, Wüstengeschichte. Und das ist natürlich problematischer zu schreiben als natürlich Face-to-Face zu diskutieren. Aber die ähm, die erste Aufgabe war wesentlich leichter zu schreiben, als zu diskutieren. Kommt darauf an, welche Aufgabe jetzt das war.
32 I: Und wenn man jetzt Eure Rollen in diesen Dialogen betrachtet, wie war da so das Rollenverhältnis zwischen euch? War das auf Augenhöhe oder war einer so mehr der dominante Part oder einer ein moderat-moderierenderer?
33 P: Ja, der beim dritten war sie auf jeden Fall der dominantere von meinem Gefühl her. Und weil ich dann schreib faul war, wollte ich dann nicht mehr zurückschreiben.
34 [GELÄCHTER]
35 P: Und diese, die Minutenanzeige, sechs Minuten waren viel zu kurz für so eine Aufgabe sechs zehn Minuten war das, war viel zu kurz für eine Aufgabe. Für so eine Aufgabe braucht man 20 Minuten, da kann man hin- und her diskutieren. Dann ist natürlich, braucht man bei schriftlichen Kommunikationen länger Zeit als bei der mündlichen. #A2
36 I: Es ist kritisch mit der Zeit. Also das ist ach, ist mir beim Testen aufgefallen, aber es wird dann einfach zu lange, ne.
37 P: Aber die erste eben, die erste ist super. Die erste habe ich eingehalten, die zweite natürlich auch. Das kann sein. Die Dritte, wenn du diskutieren müssen, deinen Standpunkt näher bringen musst, braucht man einfach mehr Zeit.
38 I: Also hättest du bei der dritten mehr Zeit gehabt, dann hättest du dich dann anders verhalten?
39 P: Ja auf jeden Fall.
40 I: Okay. Inwiefern?
41 P: Da hätte ich mehr diskutiert, ehrlich gesagt, okay, weil sie dann, weil sie schneller war beim Schreiben als

70 ich. Da hätte ich mehr diskutiert, warum wir das brauchen oder das nicht brauchen.
71 I: Und wie war das Klima? War es da auch noch freundlich oder warst du schon durch die andere Situatio-
72 nen feindselig?
73 P: Nein überhaupt nicht
74 I: Vielleicht übertrieben, aber. Okay, also nicht.
75 P: Aber es kommt drauf an, weil ich hab dann schnell klein beigegeben. Wenn ich länger Zeit gehabt hätte,
76 hätte ich nicht schneller klein beigegeben.
77 I: Okay. Verstehe. Ähm, wie würdest du allgemein ihre Persönlichkeit beschreiben?
78 P: Äh?
79 I: Den Charakter?
80 P: Den Charakter, es hatte, sie ist auf jeden Fall gewissenhaft, freundlich, zuvorkommend, ähm, hilfsbereit,
81 souverän, aber auch auf eine freundschaftliche Ebene.
82 I: Okay.
83 P: Also kein eins zu eins.
84 I: Wie hat sich das geäußert das Freundschaftliche?
85 P: Dass sie am Anfang Hallo geschrieben hat und am Ende viel Glück, viel Spaß. Ähm, ähm. Ich hoffe wir
86 schaffen das auf der Insel. Das heißt solche Floskeln, die sie einfach benutzt hat. Das ist man sonst nicht ge-
87 wohnt, das ist man nur gewohnt mit freundlichen Grüßen oder so was.
88 I: Ja. also das macht so ein bisschen persönlicher
89 P: Genau.
90 I: Und wenn ich dir jetzt ein paar Begriffe nenne, vielleicht kannst du da im Hinblick auf die Begriffe oder im
91 Hinblick auf die Dialoge diese Begriffe kurz deuten. Ähm. Ich habe das auch aufgeschrieben, weil das so
92 einfacher ist. Das wäre Natürlichkeit, Vertrautheit, Sicherheit, Empathie und Zugänglichkeit.
93 P: Ja.
94 I: Also quasi, wenn du diese Dialoge bewertest, was hat da Empathie für eine Rolle gespielt, Zugänglichkeit,
95 Natürlichkeit?
96 P: Ähm. Für mich persönlich ist wichtig die Natürlichkeit.
97 I: Aber ist das auch rübergekommen, ja?
98 P: Ja, für mich ist wichtig Natürlichkeit, das hat sie auf jeden Fall. Äh, Empathie auch, das hat sie bei ähm,
99 sie hat sich, also wie sie im ersten geschrieben hat, es tut mir Leid, dass das Paket, dass wir falsch das Pa-
100 ket ge- geliefert haben. Und wir äh wir machen eine rasche Lösung oder so. Das war auf jeden Fall die
101 Empathie ist auf jeden Fall da. Und auch, weil ich sie, ich hatte die Sendungsnummer nicht dabei gehabt.
102 I: Genau ja.
103 P: Genau und da hat sie sofort eine rasche Lösung finden können, ja. Dadurch dann hab ich gesagt ge-
104 schrieben durch den Namen. Ich mach das schnell durch den Namen und schreib noch ne Bestellnummer.
105 Und dann hat sie sofort es geschafft.
106 I: Und in den anderen Übungen, hat da Empathie auch eine Rolle gespielt?
107 P: Ja. Auf jeden Fall. Beim ersten auch, und beim dritten, nein beim dritten eher nicht, weil eben zu wenig
108 Zeit war. Da ist es schnell schon abgewürgt.
109 I: Mh. Da hat sie abgewürgt?
110 P: Ja genau. Da hat sie gesagt. Kommen wir jetzt schnell an eine Lösung. Das war jetzt, das heißt Empathie
111 da hatte sie weniger, Empathie kann man nicht sagen. Sie war nur ungeduldiger, sagen wir es so.
112 I: Mh. Okay.
113 P: Zugänglichkeit auf jeden Fall. Sie ist auf jede Frage eine Antwort bekommen.
114 I: Ja.
115 P: Sicherheit, wie fand ich Sicherheit.
116 I: Na, hast du dich, ich sag mal, unsicher oder unwohl gefühlt?
117 P: Nein.
118 I: Nur Ä-, okay.
119 P: Gar nicht. Gar nicht, überhaupt nicht. Und Vertrautheit ja, sehr nah, sehr nahe Person. Wobei ich dann
120 nicht weiß, ob das, also mir ist das egal, aber ob das nicht für Leute, die eine Beschwerde haben, das zu
121 vertraut ist.
122 I: Das mag sein ja. Aber es geht jetzt wirklich nur um deine, um deine //
123 P: Okay. Sorry. Ja.
124 I: nene, das passt schon, ist schon gut. Es geht wirklich um deinen Eindruck und genauso auch mit dem Du
125 und Sie, das ist natürlich auch jetzt nicht bei jedem so, wie du es siehst. Ähm. Aber das ist eigentlich dann
126 nebensächlich. Anderes Verhalten generell, ist dir da irgendwas super positiv oder super negativ aufgefal-
127 len, sodass es dir wirklich hängen geblieben ist, wo du dir gedacht hast, ah, das finde ich nicht gut oder das
128 finde ich?
129 P: Sehr neutral. Sehr freundliches wie ein Face-to-Face mit einem Kundengespräch hättest. Nichts Negati-
130 ves.
131 I: Und, ja auf das Verhältnis von euch sind wir schon eingehalten, das freundschaftlich, das hast du eigent-
132 lich schon ausgeführt. Würdest du äh Anna eher als Mensch oder als Chatbot einordnen?
133 P: Als Mensch.
134 I: Als Mensch warum?
135 P: Weil sie sofort eine Antwort hatte auf Fragen beziehungsweise auf persönliche Fragen, wo du gedacht
136 hast, okay das ist eine beim normalen Gespräch, also Siri zum Beispiel gibt immer so eine 08/15 Antwort.

137 Und sie gibt dir genau auf deine Frage eine Antwort.
138 I: Okay
139 P: also, dass sie wirklich genau/präzise ist.
140 I: //sehr explizit auf deine Anfragen eingeht. Okay. Das war das einzige Kriterium, wo du sagen würdest, das
141 steht dafür, dass sie ein Mensch //
142 P: Genau.
143 I: //und kein Programm. Okay.
144
145 [REDACTED] DEBRIEFING [REDACTED]
146
147 I: Hast du irgendwann drüber nachgedacht, ob das vielleicht kein Mensch ist, mit dem du schreibst?
148 P: Ich hab's geahnt, aber ich habe immer gedacht, das ist so präzise und so offene, dass ich das nicht, also
149 ich habe mich schon gewundert, ob das eine Person oder nicht Person ist.
150 I: Und warum hast du es geahnt?
151 P: Weil die, weil die Fragen immer so präzise. Weil auf eine Antworten so eine präzise Antwort gekommen ist.
152 #T7
153 I: Okay und das war für dich ein Indiz, das kann kein Mensch sein oder eher ein Chatbot?
154 P: Nein das war für mich ein Indiz dass das ein Mensch.
155 I: Okay verstehe. Aber wieso hast du dann überhaupt den Gedanken gehabt, das könnte vielleicht kein
156 Mensch sein?
157 P: Weil ich mir gedacht habe, diese Uhrzeit, wen hast du denn, der jetzt schreiben könnte. [lacht] War ein
158 Scherz. Ich habe gedacht, wer ist das.
159 I: Aber es war ein Mensch. Also in beiden Gruppen ist es ein Mensch.
160 P: Ist es ein Mensch?
161 I: Ja ja. es ist ein Mensch.
162 P: Ach so.
163 I: Ja. Ist ein Mensch. Weil das ist eben der Punkt. Warum verwende ich Menschen dafür, weil die Chatbots
164 noch nicht so weit sind. Wenn wir das mit einem Chatbot /
165 P: Ah also es war ein Mensch.
166 I: Es war ein Mensch. Ja. Ja, also das hast du schon irgendwie, das war schon richtig so, ja. Das heißt jetzt
167 habe ich, wenn du das weißt, habe ich jetzt noch ein paar andere Fragen. Nämlich, hast du schon mal von
168 Chatbots gehört bzw. hast du schon mal Chatbots genutzt.
169 P: Nein.
170 I: Du hast von Chatbots noch gar nicht gehört?
171 P: Nein.
172 I: Noch nie gehört? Ok Chatbots sind, dann muss ich das erklären, Chatbots sind quasi intelligente Pro-
173 gramme, //
174 P: Mh.
175 I: // die in einer Art Konversation oder eben so einem Dialog mit dir kommunizieren können.
176 P: Okay.
177 I: Ja. Aber eben du hast Siri ja als gute Beispiel genannt.
178 P: Siri oder wie eben Alexa meinst du?
179 I: Genau. Eher textbasiert. Das ist der einzige Unterschied oder der wesentliche. Da du Siri erwähnt hast,
180 habe ich gedacht, du verstehst was Chatbot bedeutet.
181 P: Na, ich kann's, ich hab's mir denken können, aber ich habe es noch nie das Wort/
182 I: Aber du hast das Wort vorher noch nie gehört?
183 P: Nein.
184 I: Und ähm somit auch keine Erfahrungen damit. Mh. Jetzt, wo du ein bisschen mehr oder dir besser vorstel-
185 len kannst, was ein Chatbot könnte, kannst du dir Anwendungsbereiche vorstellen in der Zukunft, in der du//
186 P: Auf jeden Fall.
187 I: einen Chatbot verwendest, also speziell Du?
188 P: Das ist genauso mit Amazon, wenn du mit Amazon redest, da eine Person ist. Nur ich, ja, auf jeden Fall
189 Amazon oder die alle Kleidungsdienste wie Mango oder Zara oder so ein Problem hast, dass du schnell
190 schreiben kannst, statt eine E-Mail zu schreiben, oder Fluggesellschaften, wenn ein Problem ist oder bei
191 Banken kannst du es auch schreiben. Wenn du schnell deine Kontonummer vergessen hast oder was.
192 I: Das passiert auch. Es wird tatsächlich so eingesetzt in den Bereichen. Ähm, das heißt, da kannst du auch
193 dir vorstellen, dass du das selber machst.
194 P: Ja.
195 I: Ähm. Wie würdest du dann mit der Situation umgehen, wenn der nicht klar sagt, ich bin ein Chatbot?
196 P: Das wär mir egal. Nur ich glaube einfach nicht, dass die Technik so ausgefeilt ist wie die Anna jetzt eben,
197 dass das so präzise und so auf deine Fragen, das glaube ich einfach nicht.
198 I: Mh. Kann aber bald so weit sein, sagen wir mal, ne.
199 P: Das wäre auf jeden Fall cool. Da wäre es mir gleich.
200 I: Da wäre es dir echt egal? Also es wäre dir nicht wichtig, dass da deklariert wird. Mh. Okay. Also für dich
201 macht es kein Unterschied oder? Und warum wäre es dir egal ob wenn du mit einem Menschen oder einer
202 Maschine sprichst?
203 P: Weil, wenn ich meine Lösung, wenn ich die Lösung, wenn ich die Antwort auf eine Lösung habe, nein

204 wenn ich ein Problem habe, und die Lösung habe, dann ist es für mich okay. Ist mir wurscht, ob ich die Infor-
 205 mation schriftlich bekomme oder Face-to-Face. Aber eben über WhatsApp oder so. Von Chatbots bekommst
 206 du sie gleich, und das mag ich. Sie muss gleich sein und sie muss korrekt sein. Das war die Frage.
 207 I: Gut. Das heißt. Letzte Frage wäre, in welcher Form sollen sich Chatbots erkennen, zu erkennen geben?
 208 Aber trotzdem kannst du da eine Meinung dazu haben.
 209 P: Ich meine, vielleicht ist es eh, vielleicht schreiben sie Chatbots, sollen sie halt sagen ist es ein Chatbot
 210 vorher, so bei der Tonangabe, oder wenn bei WhatsApp gleich die, ich bin Anna, ich bin ein Chatbot. und
 211 dann können die Leute entscheiden, ob sie die Chatbots usen oder benutzen oder weiß nicht, anrufen.
 212 I: Mh. Und müssen wir da noch mehr erklären als Chatbot, weil Chatbot sagt eben nicht jedem was. Weiß
 213 nicht, ich bin eine intelligente Maschine, oder ein intelligentes Programm, oder?
 214 P: Nein, Chatbots und den Rest kann man im Internet nachlesen, was das ist.
 215 I: Gut. Ja. Gibt es noch was?
 216 P: Super Studie.

PROBAND HU PB08

Proband: HU PB08
 Gruppe: Gruppe Human (HU)
 Geschlecht: weiblich
 Alter: 35
 Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
 Durchführungstag: 08.08.2019
 Interviewdauer: 21:47 Minuten (inkl. Debriefing)

1 I: Du hast jetzt drei Aufgaben mit der Anna gemeinsam gelöst.
 2 P: Ja.
 3 I: Ähm. Erzähl mal drüber, wie hast du das wahrgenommen? Was, wie ist das abgelaufen?
 4 P: Mh.
 5 I: Nicht alles Schritt für Schritt, sondern wie hast du das gesehen, ja?
 6 P: Also beim ersten, bei der Support-Anfrage, ähm, hab ich mir gedacht, dass ist viel sinnvoller, sowas per
 7 E-Mail zu machen. Also, wo ich einfach gleich alles auf einmal reinschreibe, weil sonst muss ich Schritt für
 8 Schritt für Schritt für Schritt.
 9 I: Ja.
 10 P: Sonst, ja ein, also ein normaler Supporter, ich habe noch nie was, machen die das überhaupt über
 11 WhatsApp, weiß ich nicht. Ähm.
 12 I: Teilweise.
 13 P: Also ein echter Supportmitarbeiter, weiß ich nicht, ob der so freundlich und Dings wäre, also es war sehr,
 14 sehr höflich, sehr nett.
 15 I: Okay. Also ist der fake rübergekommen?
 16 P: Mh?
 17 I: Fake ist es dir rübergekommen irgendwie?
 18 P: Ja.
 19 I: Okay. Du hast dir gedacht, das ist ja.
 20 P: Ja. Ja schon. Also so eine gestellte Situation, also es war jetzt/
 21 I: Okay, also in echt wäre es nicht zu freundlich?
 22 P: Ja. Also nicht so, so extrem bemüht und so. Also so ein bisschen chatbot-mäßig.
 23 I: Mh. Okay. Ist es dir vorgekommen?
 24 P: Ein bisschen ja.
 25 I: Hast du gedacht, das ist ein Chatbot?
 26 P: Nein, nein.
 27 I: Okay. Ja.
 28 P: Ist es einer? Nein.
 29 I: Gut. Nein. Nein. Nein, aber ich finde es interessant, dass du es jetzt eben angesprochen hast, weil gerade
 30 in so einer Situation kann es natürlich sein, ja.
 31 P: Also ich weiß jetzt gar nicht mehr, wie die einzelnen waren, ich finde man kennt halt seine Antworten auf
 32 das, keine Ahnung, wie die jetzt genau waren, aber.

33 I: Dass ein Mensch dahinter steckt oder?

34 P: Ja. Ja. Ich glaube schon.

35 I: Und wie hat sich das denn generell, weil das war erst die erste Aufgabe, wie hat sich das generell ange-

36 fühlt? Wie hast Du Dich gefühlt in den Aufgaben?

37 P: Ähm. Bei den mit also.

38 I: Mit dem Gesprächspartner, mit der Gesprächspartnerin?

39 P: Gut, war nett, so quasi dieses private Gespräch, ähm, fand ich ein bisschen schleppend.

40 I: Okay, warum? Wie hat sich das?

41 P: Ich weiß nicht, weil das so, also so, so, wenn ich mit, weil das ist ja so eine Situation, wo du quasi mit

42 Freunden oder irgendwem, da kommt schneller und so hin, also mehr hin und her. Das war so ein bisschen,

43 aha, aha, ähm, aber sicher das geeignetste für, also um so hin und her zu schreiben über Messenger.

44 Ähm. Bei der dritten Aufgabe hab' ich mir gedacht, das könnte zack werden, wenn man da anfängt zu disku-

45 tieren, was man mitnimmt, wie man mitnimmt und vor allem dann auch noch mal die Reihenfolge, dass man

46 da nicht durcheinander kommt, aber da hab ich einfach sehr schnell, das als erstes, das als letztes, das,

47 das, das. Und dadurch irgendwie kam so, ja okay das. Und da hab ich mir gedacht, mh, will ich jetzt viel-

48 leicht nicht unbedingt, aber okay, passt schon, lassen wir auch ein [LACHEN]. Aber das war dann eigentlich

49 beim ersten, da habe ich mir gedacht, gut das wird jetzt, das wird die längste Aufgabe, wo man dann ir-

50 gendwie rumdiskutiert und reiht und Dings. Weil du verlierst halt, wenn du, du müsstest dann immer teilweise

51 den ganzen Chat nochmal, weil du nicht weißt irgendwie.

52 I: Ja die Aufgabe ist krass, ja. Aber heißt das, du hast quasi dadurch dominiert? In dem Gespräch? Weil du

53 das.

54 P: Nein, den Anfang ja, und dann waren so, wo ich mir gedacht hab, ja passt schon. Ich meine in Wahr-

55 heit ist eh, es ist jetzt keine, ich glaube nicht, dass es eine Aufgabe wo du jetzt, eine richtige

56 Lösungsreihenfolge.

57 I: Hast du es gekannt die Übung?

58 P: Nein.

59 I: Es ist wirklich so ein //

60 P: Kenne ich nicht, ne.

61 I: //eine Teambuilding Übung eigentlich, immer mit denselben Gegenständen und es gibt auch so ein offiziel-

62 les Ranking.

63 P: Okay. Was, was.

64 I: Ich weiß es nicht auswendig.

65 P: Okay.

66 I: Aber der Spiegel ist zum Beispiel ganz oben. Das ist das wichtigste Item und es gibt manche, die machen

67 überhaupt keinen Sinn, ja, in der Situation. Also das ist eine offizielle Aufgabe, normalerweise hast du dafür

68 eineinhalb bis zwei Stunden Zeit in der Gruppe. Und dann.

69 P: Aber das sind noch mehr, und das ist genau das, wo ich glaube, wenn man diskutiert, wie wenn du es

70 selber reihst, dann machst du zack zack zack. Und das war aber eigentlich, also da hätte ich erwartet, dass

71 das eine größere Hürde ist, dass du quasi das Gegenüber gebriefft ist, okay sei ein bisschen stur, zeig dein,

72 ah und hatten wir das auf Position drei oder das oder hatten wir dies oder jenes. Also das war. #I3 #Y

73 I: Okay.

74 P: Das so reicht.

75 I: Ähm. Gab es sonst irgendwelche Probleme oder irgendwas, wo du denkst das hat gar nicht funktioniert

76 oder das ist mir irgendwie positiv aufgefallen? Oder irgendwas ganz Positives am Verhalten von deinem Ge-

77 sprächspartner oder Negatives?

78 P: Nein, war okay, aber jetzt weder total, noch irgendwie.

79 I: Ja. War auch nicht zu erwarten, ne. Ähm. Wie hast du generell die Kommunikation wahrgenommen? Die

80 Gesprächssituation, also was jetzt, ich sage mal den Umgang miteinander ähm betrifft und den Tone-of-

81 Voice, wie ?

82 P: Ach ja, sehr sehr nett, sehr, ähm, bisschen komisch, wenn man so, wenn man quasi Situationen simuliert,

83 und das ist in allen dreien gleich. Weil man irgendwie quasi, weil du weißt auch oder wie das quasi immer

84 der gleiche gegenüber sitzt und du würdest quasi //

85 I: Das war ja auch so.

86 P: //mit mit so, auch wenn das, auch wenn das jetzt ein Kundendienst von weiß ich nicht. Wo es eh per du

87 alles super easy ist, ist trotzdem was anderes, als wenn ich jetzt mit irgendwem über Essen rede und sowas.

88 Das ist sicher, wo man ein bisschen so, also dass du auch gar nicht umschaltest mit wem anders wirst du

89 reden, sondern einfach sondern einfach so, ja passt, reden wir jetzt weiter und tun wir so jetzt, als wäre es,

90 also das ist ein bisschen. #I2

91 I: Ja, das ist ein bisschen schwierig, ja.

92 P: Aber nein, sonst sehr, sehr nett, sehr.

93 I: Und locker oder formell oder?

94 P: Locker.

95 I: Locker. Mh. Ähm, wenn du die Persönlichkeit beschreiben würdest von deinem Gesprächspartner oder

96 deiner Gesprächspartnerin, wie, wie wär das? Welche Charakterzüge hat die?

97 P: Ähm, was habe ich vorher gerade alles aufgeschrieben? Äh. Zielstrebig, motiviert, aber auch so, gerade

98 bei der letzten Aufgabe, auch so ein bisschen so Nachgeber #B4, also so kompromissbereit. Dass man

99 sagt, ja passt, dann, wenn du das mitnehmen willst, dann nehme ich das mit und insgesamt haben wir dann

100 eine gute Reihenfolge. #P
 101 I: Aber so, dass man sagt, okay, das war ein empathischer Gesprächspartner? Oder.
 102 P: Ja eigentlich schon. also beim, beim, beim zweiten Gespräch hat es so ein bisschen, also das fand ich
 103 so, worüber reden wir jetzt, oder reden wir nicht. Aber grundsätzlich ja.
 104 I: Weil sie nicht auf dich eingegangen ist oder was war?
 105 P: Nein, gar nicht mal. Nein, ich finde das ist einfach kein Gespräch so, so entstanden.
 106 I: Okay. Hätte es aber können in der kurzen Zeit?
 107 P: Mh? Ja.
 108 I: Hätte es aber eigentlich schon
 109 P: Ja. Glaube ich schon so ein hin und her.
 110 I: Okay. Ähm. Ich habe da noch ein paar Begriffe mitgebracht. Mitgebracht. Hähä.
 111 P: Habe ich zufällig hier dabei.
 112 I: Habe sie auch ausgedrückt. Ähm. Natürlichkeit, Vertrautheit, Sicherheit, Zugänglichkeit und les ich ein
 113 bisschen.
 114 P: Naja, so schlimm ist es nicht.
 115 I: Ähm. Wie würdest du die Dialoge in Hinblick, in Hinblick auf diese Begriffe sehen, ja, oder einordnen? Also
 116 war das quasi /
 117 P: Jetzt jeden ein-, oder jeden einzeln //
 118 I: Nein.
 119 P: Oder generell?
 120 I: Generell, wenn du es über einen Kamm scheren kann, wenn du sagst, okay, du musst es splitten, ist auch
 121 okay. Also generell Gesprächssituationen, vor allem auch in Hinblick auf den Gesprächspartner.
 122 P: Mh. Ich würde sagen Natürlichkeit und und und Zugänglichkeit, war. Ja, das war, das war gegeben ja.
 123 Also es hat jetzt nix irgendwie, also das, das war. Dafür dass es eine gestellte Situation war, hat es recht na-
 124 türlich gewirkt.
 125 I: Okay. Ja. Ja. Und das heißt, Sicherheit, hast du dich unsicher, sicher gefühlt oder gar nichts? Ja, weil für
 126 manche ist doch ein Gesprächspartner, den er nicht kennt. Du schreibst mit dem, kann aufgrund von gewis-
 127 sen Verhaltensweisen Unsicherheit hervorrufen.
 128 P: Aber es ist weder, dass ich mir jetzt gedacht hab, oh da fühle ich mich jetzt sicher und geborgen, als ich
 129 fühle mich unsicher. Also das war, na, gar nicht.
 130 I: Und Vertrautheit war da, oder ich meine Zugänglichkeit war da, Vertrautheit ist dann noch einen Schritt
 131 weiter, aber du hast irgendwie anknüpfen können mit der Person, ja?
 132 P: Also du startest ja eh immer so bereit, hallo, es kann losgehen, das war schon so, so quasi, wenn man auf
 133 der anderen Seite ist. Du bist jetzt offensichtlich Service-Mitarbeiter und ich bin Kunde, oder wir sind jetzt
 134 irgendwie Freunde oder Bekannte, die da jetzt über das Essen schreiben. Ja ja. Das hat schon gepasst.
 135 I: Ähm ja. Positiv negativ haben wir schon. Ist dir sonst noch irgend etwas aufgefallen, wo du sagt, ne das
 136 war irgendwie komisch oder war angenehm oder wirklich besonders, weiß nicht.
 137 P: Ähm. Kurze Antworten. Also jetzt nicht, wo man denn ewig sitzt und wartet, wo du siehst, der andere
 138 schreibt und schreibt und schreibt.
 139 I: Von deinem Gesprächspartner.
 140 P: Vom Gesprächspartner, ja.
 141 I: War das gut oder negativ, oder?
 142 P: Nein, das fand ich gut. Ich finde das, ich finde es ganz angenehm, weil wenn du, sonst mußt du dann sel-
 143 ber auch immer so ewig lange antworten bis das alles. Also vor allem gerade, wenn man irgendwie vielleicht
 144 noch im zweiten ist noch wurscht, weil da kannst du irgendwie wenn du plauderst, irgendwie wirklich ne
 145 Story erzählen. Aber beim ersten und beim letzten, wenn man irgendwie so, weil dann tippe ich gerade die
 146 Informationen und dann schreibt der andere schon. Ah, kann ich alles wieder löschen, weil das bezieht sich
 147 gar nicht mehr darauf. Also da finde ich es angenehmer, dass man hin und her ist. Das war, das war auch
 148 ganz gut.
 149 I: Also hat das auch deinem normalen Texting Verhalten entsprochen.
 150 P: Ja.
 151 I: Okay. Ähm. Hat es irgendwie, habt ihr trotzdem so etwas wie Rollen eingenommen? Dass man sagt, es hat
 152 vielleicht wer eher moderiert und der andere ist eher mitgegangen? Oder so, dass man sagt, einer war wirk-
 153 lich dominant oder war das eher auf Augenhöhe?
 154 P: Nein, das war recht. Also bei dem letzten hab ich so ein paar am Anfang vorgegeben, aber dann halt
 155 auch sie ein paar genannt. Und bei den anderen war es glaube ich recht, recht gleichwertig. Ich meine bei
 156 dem, bei dem Service Ding muß man halt quasi, wenn du den Kunden spielst, warten was der sagt, weil
 157 wenn der sagt, da finde ich nix, da gibt's nix, dann kannst du irgendwie schlecht, also das war halt eher
 158 doch drauf Reagieren, aber nö, das war es sehr hin und her.
 159 I: Gut. Ähm. Würdest du Anna als Mensch oder als Chatbot einordnen?
 160 P: Als Mensch. #T7
 161 I: Mh. Warum? Oder warum nicht als Chatbot?
 162 P: Weiß ich gar nicht.
 163 I: Ich meine, du hast das vorhin erwähnt. Das heißt du musst du schon irgendwie differenzieren für dich, wie
 164 du, also /
 165 P: Naja, ähm, Chatbot, also die Erfahrungen, die ich mit Chatbots gemacht hab, sind dann, dass du irgend-
 166 wann mal so ein bisschen in so einer Schleife dann irgendwann hängst.

167 I: Ja.
168 P: Also dass du es, dass bei gewissen Fragen oder gewissen Dingen kommen halt immer wieder ähnliche
169 Antworten, wo du das Gefühl hast, so wie wenn dir dein Gegenüber nicht wirklich zuhört. Wo du dann das
170 sagst nochmal anders oder sagst nochmal irgendwas und da kommt wieder das gleiche zurück. Und das
171 war eigentlich bei keinem, sondern es ist immer irgendwie zu einem, also recht zügig zu einer Lösung ge-
172 kommen. Also deswegen.
173 I: Also jetzt wirklich auf deinen Kontext und dann auf deine Infos eingegangen die Anna.
174 P: Ja.
175
176 [REDACTED] DEBRIEFING [REDACTED]
177
178 I: Und ist auch relevant zukünftig weil einfach die Entwicklung im Bereich von maschinellen Lernen und
179 künstlicher Intelligenz so rasant ist, dass es durchaus möglich ist in ein paar Jahren, dass es so in spezifi-
180 schen Bereichen abläuft ja.
181
182 P: Allein, wie sie da mit dem mit dem Friseur Anruf oder, war das nicht
183 I: Ja. Das war bei der Googlekonferenz, genau.
184 P: Oder, wo du denkst so, ach du scheiße.
185 I: Ja.
186 P: Aber da war es umgekehrt oder? Da war der an, da kannst du den den Friseurtermin für dich, das war
187 nicht auf der anderen Seite der Chatbot, sondern, //
188 I: Das weiß ich nicht.
189 P: //da war der Anruf, wenn der quasi, da sagst, geh Siri mach mir einen Friseurtermin aus.
190 I: Aber was nicht klargestellt wurde, war eben, dass es eine Maschine ist, egal ob die Maschine angefragt
191 hat oder der User angefragt hat. Mir geht es ja darum, genau das ist eben das, wo ich sag, ist das über-
192 haupt relevant? Ist das für dich relevant, dass man sowas deklariert?
193 P: Ich bin mir sicher, dass man da, dass man voreingenommen ist. Dass du sagst, ja gut dann, dass sind eh
194 nur quasi vorgegebene Antworten und das ist alles nur.
195 Ich habe klar herausgehört, du hast schon mal mit Chatbots geschrieben?
196 P: Ja.
197 I: Wie war die Erfahrung, hast du jetzt auch schon ein bisschen beschrieben. Eher negativ oder eher?
198 P: Ja, also ich glaube so, so ganz grundlegende Dinge, ist glaub ich gar nicht so schlecht. Also was man
199 zum Beispiel, dass du dass du dich vielleicht nicht selber durch die FAQs durch arbeitest, sondern quasi
200 einen Algorithmus für dich suchen lässt, indem du halt so tust, als würdest du mit dem reden, das ist sicher
201 nicht schlecht. Aber irgendwann mal stößt es glaube ich an die Grenzen. Und wenn du dann halt merkst,
202 dass das so dass sich das so anfängt im Kreis zu drehen, dann ist mühsam.
203 I: Ich meine, da muss man unterscheiden, was kann er wirklich, der Chatbot, und was ist die Erwartungshal-
204 tung von den Nutzern da wäre halt auch die Frage ist die Erwartungshaltung von Nutzern, dass der nicht nur
205 ja praktikabel ist und effizient, sondern //
206 I: Sondern dass er nett ist.
207 I: // auch eine offene, dass er nett ist. Genau das auf einer zwischenmenschlichen Ebene passt. Das wäre
208 halt auch interessant. Hast du eine Erwartung oder eine doch eher eine persönliche Erwartung, wie das zu-
209 künftig ablaufen sollte? Weil Chatbots das wird wahrscheinlich so sein, werden in unterschiedlichsten
210 Bereichen eingesetzt werden.
211 P: Na, ich glaube, ich glaube, es kommt auf den Service an, wenn man schnell irgendwas einfach nur aus-
212 machen will dann, dann ist mir das glaub ich wurscht. Ich überlege gerade, ob ich irgendwo mal eine
213 soziale/
214 I: Aber das Zwischenmenschliche weil dieses //
215 P: Ja aber das habe ich jetzt vielleicht am Telefon noch, wenn ich telefonieren würde dann ist vielleicht noch
216 irgendwie, dass man ein bisschen rum blödeln, und dass das irgendwie vielleicht nett sein soll. Aber ich glaube
217 jetzt wirklich nur beim Texten, wenn die gscheit und gut antworten, dann wäre mir das völlig wurscht, ob da
218 jetzt dazwischen noch irgendein Schmäh ein menschlicher kommt oder ob das einfach effizient ist. Also da,
219 da ist glaube ich so diese, da ist das Texten schon so abstrahiert, dass mir das wurscht wäre.
220 I: Ja. Und auch so mühsam, dass man das irgendwie //
221 P: Genau schnell quasi rasch erledigt haben will.
222 I: Okay. Also es ist hauptsächlich so Produktivität der Anwendungsbereich für dich halt, ja, vor allem mit ei-
223 nem Informations Fokus. Du willst Informationen und okay.
224 P: Ja.
225 I: Ähm. Wie würdest du trotzdem mit der Situation umgehen, wenn du jetzt wie hier textbasierte schreibst in
226 der Annahme, es ist ein Menschen, und plötzlich denkst du der hoppala könnte ein Chatbot sein, hat mir
227 aber nicht gesagt, dass es ein Chatbot ist. Wäre das ein Problem für dich oder wie würdest du damit umge-
228 hen bzw. dich fühlen? Was wird das auslösen?
229 P: Ich glaube, ich fände es schon seltsam. Also es ist schon komisch, weil du irgendwie so, da fühlt sich
230 dann so, mh, da red ich jetzt gar nicht mit wem echten.
231 I: Aber inwiefern ist es seltsam? Negativ, positiv?
232 P: Eher negativ.
233 I: Okay.

234 P: Wobei es eigentlich wurscht wäre, wenn man drüber nachdenkt, aber es ist so ein bisschen so, weil du
235 halt eben glaubst du, du kannst da wirklich mit wem reden und nicht einfach nur Informationen austauschen.
236 I: Ja.
237 P: Also ich glaub ich fänd's, ja.
238 I: Also auch wenn die beiden dieselbe Funktion erfüllen, ne, weil auch mit nem Service-Mitarbeiter, der muss
239 jetzt de facto kein Mensch sein, ne.
240 P: Die [Servicemitarbeiter] benehmen sich öfter auch mal wie Chatbots. #T9 [LACHT]
241 I: Absolut, die Schleifen gibt's auch da. Immer wieder.
242 P: Aber da hast du zumindest das Gefühl, du kannst einen Menschen anschreien, als so halt bei textbasier-
243 ten ist das schwieriger
244 I: Ist das ein besseres Gefühl?
245 P: Ja, definitiv.
246 I: Würdest du auch einen Chatbot anscheinend.
247 P: Wahrscheinlich ja.
248 I: Aber siehst du generell eine Problematik darin, dass es vielleicht in manchen Anwendungen schon proble-
249 matisch ist, wenn sich der Chatbot nicht zu erkennen gibt oder vielleicht auch bewusst Menschen als
250 Chatbots ausgegeben werden, um andere Informationen zu sammeln, die man vielleicht einem Menschen
251 nicht so locker gibt?
252 P: Ja glaube ich schon, dass das, ich überlege gerade, ob es irgendwie /
253 I: Ich nenne nur ein Beispiel, weil es ist zum Beispiel erwiesen, dass du gegenüber Chatbots dich eher öff-
254 nest als gegenüber Menschen, wenn du das weißt. dass das ein, der wird teilweise in Therapien eingesetzt
255 mit psychisch Kranken.
256 P: Ja. Das stimmt schon.
257 I: Oder im Sinne von so einer Gesprächstherapie, da werden andere auch von amerikanischen Veteranen
258 die eher über ihre Kriegs-, ich weiß nicht, wie man das Syndrom nennt, wenn man //
259 P: Ja, diese.
260 I: /posttraumatisches
261 P: Stresssyndrom ja.
262 I: Über das sprechen sie eher mit einem Bot als mit einem Menschen.
263 P: Na ich ähm. Die Anfangszeit der Pager, also ich weiß nicht mehr, wo du angerufen hast bei einer Hotline,
264 und die dann, da hast du sagen, so, so.
265 I: Ja.
266 P: Also ja, stimmt schon. Das könnte ich mir schon vorstellen, dass das wahrscheinlich so als Teenie leichter
267 gewesen wäre, das irgendeinem Tonband zu sagen, als da irgendwie diesen Callcenter zu sagen, ja bussi
268 bussi, und keine ahnung, so, ähm. Aber die Frage war jetzt, es nicht zu wissen,
269 I: Es nicht zu wissen, ja.
270 P: //Oder ich weiß es und also ich glaube schon, dass es wichtig wäre, dass man es weiß.
271 I: Also das wäre auch dir wichtig zu wissen.
272 P: Ja das schon ja.
273 I: Also dir ist wichtig, dass das deklariert wird.
274 P: Aber, ob ich mich da mehr? Im ersten Moment hätte ich gesagt, nein, ist wurscht, aber es stimmt schon,
275 dass also grad auch mit dieser Hotline. Diese Höflichkeitsfloskeln, ne, die man beim Menschen. Man fühlt
276 sich irgendwie vielleicht doch? Ja die würde, die braucht es beim Chatbot nicht, wenn ich das weiß, glaube
277 ich/
278 I: So gesehen hat schon einen Effektes, das muß nicht sowas gravierendes sein, aber oder ähm, was gibts
279 noch, ähm. Die Rechtfertigungen, ne, die man teilweise bei Menschen schon eher einbringt. Äh, weil, ja.
280 Und.
281 P: //Da bist du wirklich so quasi denkst du, ja da sitzt ein Algorithmus.
282 I: Magst du dir denken ja. aber wenn ein Chatbot zu menschlich erscheinen diese Effekte wieder, könnte
283 sein, ja. Also. Und deswegen dieses Spannungsverhältnis und deswegen eben auch die Frage für Unterneh-
284 men zukünftig, soll man Chatbots also Chatbots oder nicht als Chatbots deklarieren. Also das ist natürlich
285 auch eine ethische Fragestellung. Die Frage wär es, wie deklariert man dann auch einen Chatbot. Wie wür-
286 dest du sagen, soll sich ein Chatbot zu erkennen geben?
287 P: Na, du brauchst das ja nur quasi namentlich, also der
288 I: Also sagen, jaja.
289 P: Also dass sie es, also im Moment weiß das ja eh jeder. Weil ich meine, auf jeder pimperl Website poppt
290 irgendwie auf. Und da ist also, ich weiß gar nicht, sie sind nicht alle oder sind viele nicht deklariert.
291 I: Das wäre die Frage, ne. Ja.
292 P: Nein.
293 I: Denke ich auch.
294 P: Aber sollten sie schon. Also.
295 I: Mh.
296 P: Und ich weiß auch gar nicht, für das Unternehmen ist es auch gar nicht so schlecht es zu machen. Also
297 würde ich jetzt einen Chatbot irgendwo einsetzen müssen, dann wäre es glaube ich schon gescheiter, weil
298 ich glaube, das fliegt irgendwann am Schädl.
299 I: Denke ich auch ja. Persönlich glaube ich das auch, ja. Vor allem, wenn es dann herausgefunden wird.

300 P: Ja. Und ich glaube, dass die Leute, dass das auch immer, dass das die Leute immer mehr checken, dass
 301 das eigentlich ein zusätzlicher Service ist, der, also dass das jetzt nicht irgendwie so ein, da tut jetzt jemand,
 302 und nur, weil die sich keine Mitarbeiter leisten wollen, ein Callcenter, sondern dass das ja auch eigentlich
 303 ganz praktisch sein kann als Kunde.
 304 I: Absolut. Ist es ja auch.
 305 P: Weil du kannst mitten in der Nacht irgendwie und brauchst da nicht irgendwelche Callcenter-Leute, die
 306 dann. #Z #?
 307 I: Aber es ist halt wesentlicher Faktor, ob dich ein Unternehmen anlügt oder nicht so gesehen.
 308 P: Genau also deswegen so.
 309 I: Da muss nicht unbedingt was Negatives dahinterstecken. Aber allein der Fakt. Ja gut, dann wären wirs.
 310 Danke!

PROBAND HU PB11

Proband: HU PB11
 Gruppe: Gruppe Human (HU)
 Geschlecht: männlich
 Alter: 27
 Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
 Durchführungstag: 09.08.2019
 Interviewdauer: 26:40 Minuten (inkl. Debriefing)

1 I: Ja also du hast jetzt drei Aufgaben gemeinsam mit der Anna gelöst und ich hätt gern von dir, dass du mir
 2 Mal grob erzählst oder so, was dein Eindruck war, wie's gelaufen ist.
 3 P: Ähm – also, ich hab's immer unterteilt auch beim Fragebogen. Ist's okay wenn ich's unterteilt hab?
 4 I: Ja, meinst du eh in die drei Aufgaben?
 5 P: Ja genau.
 6 I: Ja, absolut klar.
 7 P: Also die erste war meiner Meinung nach ein gutes Gespräch. Ahm – das Ziel wurde erreicht, also mein Ziel
 8 wurde erreicht. Ahm - es hat ein Umweg gegeben mit dieser Bestellnummer, weil das dann ja doch zwei
 9 unterschiedliche Firmen sind. Aber das is so, das kennt man auch aus realen Situationen denk ich und das ist
 10 dann leicht geklärt worden und drum hab ich's als sehr konstruktiv empfunden und ich find auch von beiden
 11 Seiten her gut gelöst, würd i jetzt mal so sogn. Ahm – beim zweiten, das war das Essen, genau. Ahm – fand
 12 ich sehr spannend. Ich hab nur gemerkt – ahm – dass das Schreiben führt dazu, dass man oft a bissl hinterher
 13 hinkt. Wenn jemand eine Frage stellt, ahm – dann tippt der andere vielleicht noch von der vorigen Frage was
 14 ab und dann kommt ma schnell in so'n Strudel hinein. Ahm – ich hab dann versucht, auch weil das Zeitlimit
 15 sehr eng war, ich hab das versucht dann wieder bissl dann zusammenzuführen, in einer Nachricht quasi dass
 16 i wieder a bissl eine längere Nachricht g'schriebn hab und dann versucht dann wieder auf ein Thema zu
 17 kommen, was gut funktioniert hat.
 18 I: Also auch für die Gesprächspartnerin?
 19 P: Ja genau. Und darum, ich hab jetzt länger gebraucht, glaub ich, wie die vier Minuten. Weils dann schwer
 20 war quasi auf diesen, auf'n Schluss zu kommen. Aber, auch alles in Allem find ich war's ganz gut. Beim Dritten
 21 – ähm – hab ich versucht sehr pragmatisch zu sein.
 22 I: Ja? Inwiefern?
 23 P: Dadurch, dass es sechs Gegenstände war'n, hab ich gedacht 'ich sag meine drei', dass dann sie ihre drei
 24 sagt. Dass man dann quasi ...
 25 I: Achso, du wolltest so halbe halbe machen?
 26 P: Genau, dass ma nicht zu viel diskutiert, weil das is ja in der Situation wahrscheinlich doof. Ahm – hat eh gut
 27 funktioniert. Sie hat dann zwar auch ein Argument gebracht, dass eines von mir besser wär – ah – oder nicht
 28 so gscheit ist, sozusagen. Hab ich dann auch sofort akzeptiert, weils Argument war gut. Es war der Kompass.
 29 Und mit diesem, dass es nicht ausgeht in dieser Richtung zu gehen, weils zu lange dauert. Ahm - und dann
 30 hab ich quasi eins meiner Dinge wieder ausgetauscht und sie hat dann ihre drei Gegenstände – ähm - ange-
 31 geben und so habn wir eigentlich relativ schnell und ohne viel – ahm – Konflikt, sozusagen die Lösung
 32 gefunden. Und drum hab ich auch gefunden, dass es doch sehr gut gelaufen ist trotz schwieriger Ausgangs-
 33 situation.
 34 I: Ja, ja. Und – ähm – warst dann eher du der, der die Initiative ergriffen hat oder war das speziell bei dem
 35 Beispiel so, dass du da – hm – oder war's prinzipiell so, dass du dominiert hast? Wenn man das so in Rollen

36 sieht, war das auf Augenhöhe oder gab's doch irgendwie ne Hierarchie? I mein, in der ersten Situation is klar,
37 allein durch die Aufgabe ergibt sich das irgendwie, aber mein jetzt beim Rest.

38 P: Ähm – ich würd sagen hab ich – äh – versucht die Initiative zu ergreifen, eben mit dieser, sofort mit dieser
39 Frage „Welche drei würdest du nehmen“, das hat sich dann aber auch so gut eingependelt, dass dann auch
40 sie auch wieder bissl mir dann auch, genau, Argumente gebracht hat, das heißt wir war'n beide doch auf
41 Augenhöhe. Und beim zweiten – ähm – kam zwar die erste Frage dann von ihr, das heißt eigentlich ist die
42 Initiative von ihr ausgegangen, aber schlussendlich – ähm – ist das auch immer ein hin und her gewesen und
43 nicht immer nur ein fragen, fragen, fragen.

44 I: Eben, das mein ich eh auch so, über das gesamte Gespräch war's ausgewogen.

45 P: Genau, ausgeglichen würd ich sag'n.

46 I: Und die Gesprächssituation an sich, also was die Kommunikation betrifft - weniger den Inhalt, wie ist das
47 gelaufen? Wie hast du ds wahrgenommen?

48 P: Ähm – es hängt natürlich schon auch viel davon ab, vom Schreiben her natürlich.

49 I: Ist klar, ja.

50 P: Ähm - und ich hab auch gemerkt, wenn man, ich hab beispielsweise eine andere Tastatur, alleine das...

51 I: Auf deinem Handy meinst du?

52 P: Genau, also bei meinem privaten. Das heisst, alleine das ist, bringt a bissl auch die Geschwindigkeit natür-
53 lich durcheinander. Ähm – sonst ist es natürlich im Vergleich zu dem Face-to-face schon anders, logischer
54 Weise, aber doch auch, ich find's auch angenehm. Also man kann viele Sachen sicher auch besser und an-
55 genehmer lösen, als wenn's ...

56 I: Und welche Aspekte wär'n das, oder? Wann, in welchen Situationen wär's vielleicht angenehmer?

57 P: Ich find zum Beispiel beim ersten Beispiel, wo's jetzt auch viel um Zahlen geht, Daten und um Namen oder
58 Straßenummer und so weiter, ist es sicher feiner, dass es dann einfach geschrieben wird. Dann hat es das
59 Gegenüber auch schriftlich vor sich, kann dann sagen „Ich schau kurz nach“, dann weiß ich das und dann
60 kommt halt irgendwann wieder laufend diese Antwort. Und so finde ich das eigentlich schon ganz – hm – fast
61 besser laufen könnte so Gespräch wie jetzt wenn ich anrufen würde.

62 I: Okay. Was steht da im Weg jetzt, wenn man anruft? Oder was könnte da im Weg stehen?

63 P: Ähm – was könnte im Weg stehen? Wahrscheinlich schon die, es könnten Sachen verloren gehen, wenn
64 etwas nicht deutlich gesagt wird. Alleine bei nem Namen wenn man den buchstabieren muss, wenn jetzt eine
65 Nummer umgedreht wird bei den Bestellungen zum Beispiel. Ähm - und ich find auch, was ich auch persönlich
66 immer angenehm finde, man hat so n'bissl archiviert sozusagen. Also man kann so bissl zurücklesen, wenn
67 jetzt irgendwo was ist. Selbst wenn jetzt was in die Hosen geht, kann man immer sogn „Ich hab hier n'Screens-
68 hot oder eine Aufzählung im Gespräch“ und das heißt ich hab's irgendwo schon Mal dokumentiert.

69 I: Des is sinnvoll, ja stimmt. Ähm – nochmal zur Gesprächssituation, jetzt weniger auf das Medium bezogen
70 oder auf den Kanal des texten, sondern zwischen euch die Interaktion. Wie ist das gelaufen? Wie würdest du
71 das beschreiben? War das ...? Ja, wie soll ich sagen. Oder im Tonfall, war das eher locker, war das freund-
72 schaftlich oder war das sehr abhängig von den Situationen?

73 P: Also ich hab gemerkt, beim Ersten – ähm – war ich glaub ich auch schon eher ein bisschen höflicher, also
74 schon ein bisschen in irgend nen Weg nicht so lockeren oder freundschaftlichen Ton, wenn man so sag'n
75 kann. Aber die anderen beiden Situation hab ich gleich versucht – ähm – dass vielleicht möglichst mit Humor
76 und Witz halt a bissl zu, aufzulockern sozusagen. Also schon eher locker.

77 I: Und ist es nur von deiner Seite gekommen, der Humor und der Witz oder war das auch so, dass das von,
78 dass ihr euch da irgendwie verstanden habt's und dass da eine Ebene war?

79 P: Ich würd sagen, wir haben uns schon verstanden. Also es, es kam... Ich hab's Gefühl, dass die Gesprächs-
80 partnerin ist darauf eingegangen, hat dann auch mit Emojis, hat sie eingesetzt und so natürlich auch das
81 Ganze – ähm – hab ich gemerkt das es ankommt unter Anführungszeichen, dass es funktioniert.

82 I: War sie da auch empathisch?

83 P: Ja, hab ich das Gefühl.

84 I: Wie hat sich das dann speziell geäußert, jetzt außer die Emojis?

85 P: Ähm – das auf, ich ich sag jetzt Mal, Witze oder Sprüche irgendwann vielleicht bringt dass dann auch eine
86 Antwort kommt, die, von der man ausgehen kann dass sie's verstanden hat und nicht ein „häh“ oder „versteh's
87 nicht“ oder so'n bisschen so ein Abblocken oder gar nix, genau.

88 I: Ähm – wie würdest du die Anna beschreiben? Ihre Persönlichkeit, ihren Charakter ohne dass ihr euch jetzt
89 je gesehen habt's, aber ihr habt's doch jetzt was erlebt gemeinsam.

90 P: Ähm – ich würde sagen sie ist humorvoll, auch intelligent. Ich würde sagen, dass sie unternehmungslustig
91 ist, wenn man das aus diesen wenigen Gesprächen sagen kann. Ähm – auch empathisch, weil du's vorhin
92 angesprochen hast und auch – ähm – wie's im letzten Beispiel, bereit für Kompromisse und auch eine gute
93 Diskussionskultur sozusagen.

94 I: Okay. Ähm – Ist dir irgendwas an ihren Fragen extrem, sehr positiv oder sehr negativ aufgefallen, ist da was
95 hängen geblieben, wo du gedacht hast ‚geht gar nicht‘ oder ‚super sympathisch‘?

96 P: Pizza-Hawaii mag sie nicht. Das war schon Mal sympathisch. Ähm – nein aber auch wie beim letzten Bei-
97 spiel, da kann man schon auch ein Gegenüber haben wo das viel komplizierter abgehen kann so eine
98 Diskussion über was für Gegenstände nehm ich mit. Also da würd ich schon sagen, dass es sehr positiv war,
99 dass sie sowohl meine Meinung gelten lässt aber auch gleichzeitig ihre Meinung einbringt mit Argumenten die
100 doch sehr gut sind und es ist so sehr angenehm, so zu kommunizieren.

101 I: Okay also es war sehr partnerschaftlich, sehr kommunikativ?

102 P: Ja, hab ich das Gefühl, ja.

103 I: Mhm – und wie alt würdest du sie schätzen? Circa.
104 P: Ah – circa. Ich würd sagen dreißig.
105 I: Ahm – wie war euer Verhältnis auf ner Beziehungsebene? Also, kann man so weit gehn, dass man sagt das
106 war freundschaftlich obwohl ihr euch nicht gekannt habt's? Oder ist das zu viel, war's einfach nur ...
107 P: Mhm – ich würd scho sag'n ja. Vor allem auch beim zweiten Beispiel, da gings eben um's Essen und da
108 hamma auch relativ schnell drüber geredet, dass ma dieses Essen auch gemeinsam essen könnten und drum
109 find i schon, dass es sofort oder schnell in diese Richtung gegangen ist. Auch beidseitig.
110 I: Beidseitig, okay. Ahm – ich hab da noch ein paar Begriffe mitgenommen, ah ausgedruckt. Ich hätt gern,
111 dass du auf die im Hinblick auf diese Dialoge eingehst, nämlich: Natürlichkeit, Vertrautheit, Sicherheit, Empa-
112 thie – teilweise hama's eh angeschnitten – und Zugänglichkeit.
113 P: Also jeweils die Begriffe auf die drei Gespräche, sozusagen?
114 I: Genau, beziehst ja. Kann sein, dass du eins gar nicht einordnen kannst und was damit anfangst.
115 P: Also, Natürlichkeit würd ich jetzt zum Beispiel beim ersten Gespräch nicht sagen, weil das war doch ein
116 sehr Schema oder ein schematisches Gespräch, also mit Vorgaben: was wird gefragt und was sind die Ant-
117 worten.
118 I: Und für diese Kategorie Gespräch war's darin natürlich? Wenn man sagt ,okay, es ist das klassische...'
119 P: Mhm, ja.
120 I: Dafür schon?
121 P: Würd ich schon sagen, ja.
122 I: Das hat sich wie geäußert?
123 P: Ähm – dass man doch auch das Gefühl gehabt hat, dass man mit einer, mit einem Mensch kommuniziert –
124 ähm – und nicht mit einem Bot oder Roboter zum Beispiel. Weil doch auch schnell Missverständnisse verstan-
125 den wurden und gelöst wurden.
126 I: Und das wär mit einem Roboter nicht so der Fall? Also, das ist irgendwie künstlicher für dich, oder ...?
127 P: Könnt ich mir schon vorstellen. Ja das ist dann nicht so – ähm – nicht so einfach, unter Anführungszeichen,
128 abläuft. Dass man doch vielleicht wieder n'paar extra Runden läuft.
129 I: Verstehe.
130 P: Mhm – Vertrautheit, Sicherheit, Empathie, Zugänglichkeit, würd ich alle vier – ahm – auf das zweite und auf
131 das dritte auch beziehen. Eben auch, weil ich das Gefühl gehabt hab, wir war'n beide auf eine Ebene und
132 haben diese Probleme sehr gut gelöst. Natürlichkeit würd ich eigentlich auch einbeziehen, also somit alle fünf
133 Begriffe passen für mich gut auf die zwei letzten Themen. Zugänglichkeit, ja, wenn ich's richtig versteh, wie
134 du das meinst. Dass – ähm – dass ma doch das Gefühl gehabt hat, man versteht sich sofort obwohl's eben
135 nur schriftlich ist und sich eigentlich nicht kennt und so doch auch diese Probleme und die Aufgaben gut lösen
136 konnte – ahm – ohne viel hin und her zu reden und das es sich in die Länge zieht bevor man auf den Punkt
137 kommt. #GZ
138 I: Okay, verstehe. Mhm – gut. Glaubst du, dass du diese Aufgaben – weil du's jetzt vorhin angesprochen hast
139 – auch mit einem Bot hättest lösen können?
140 P: Ähm – also das erste würd ich sagen ja. Das geht sicher, ist aber natürlich schon – denk ich jetzt mal –
141 n'anderes Gefühl, als Konsument also in meiner Rolle. Ähm – dass man eben doch das Gefühl hat, es ist, man
142 hat nicht diese Absicherung oder diese Empathie dadurch vielleicht, dass falls mal irgendwas falsch läuft oder
143 falsch verstanden wird, dass das mit den menschlichen Aspekten gelöst wird, sondern nur mit diesen – ähm
144 – genau, programmierten Ding. Also, wenn etwas so ist, dann wird das so gemacht. Und dann halt doch auch
145 da irgendwie dieses Gefühl n'bisschen dabei hat.
146 I: Ist pragmatischer.
147 P: Ja. Obwohl's eben doch ein – ähm – ein Gespräch ist um nur ein bestimmtes Problem zu lösen um auf den
148 Punkt zu kommen.
149 I: Ja, und die anderen beiden?
150 P: Also mit einem, ich weiß auch nicht warum man mit einem Bot über Lieblingessen reden sollte. Ich denk
151 schon, dass es, dass da dieser persönliche Faktor wichtig ist und das individuelle vom Gegenüber, trotz
152 Schreiben und diesem in die Augen schauen, dass es nicht da ist.
153 I: Also allein das Wissen, dass da'n Mensch auf der anderen – ah – schafft ne Ebene. Ah – würdest du Anna,
154 jetzt von dem was du erlebt hast – ich mein man hört's eh schon raus, aber trotzdem frag ich - eher als Mensch
155 oder als Chatbot einschätzen?
156 P: Spannende Frage, ich würd jetzt, das erste Gefühl war Mensch also würd ich schon sagen, dass es
157 n'Mensch is, ja. #T9
158 I: Ja. Du hast dir auch nie in diesen Gesprächen gedacht ,es könnt n'Bot sein'?
159 P: Ähm – ich hab's mir n'paar Mal gedacht.
160 I: Wo?
161 P: Weil – ähm – lange Antworten kamen in relativ kurzer Zeit und die auch sehr – wenn man so sagen kann –
162 geskriptet gewirkt haben. Also schon – ähm – wenn jetzt ich, eben wie ich vorher gesagt hab, wenn ich das
163 schreib, kommt das sozusagen. Aber alles in allem, bis auf diese Kleinigkeiten, war's doch sehr menschlich.
164 I: Ja, und wo hat's die gegeben? War das eher in der ersten Aufgabe, oder ...?
165 P: Das war eigentlich bei der letzten, glaub ich.
166 I: Bei der letzte?
167 P: Mhm. Weil ich, weil man hat da echt das Gefühl dass man da sagt – ähm – wenn ich jetzt sage „Taschen-
168 lampe oder Kompass nehme ich mit“, da kommt halt diese programmierte Antwort, dass das und das nicht

169 funktioniert. So hätt ich's mir schon vorstellen können. Ich hätt mir halt gedacht vielleicht, wenn's n'Mensch ist,
170 dann kopiert der das dann irgendwo raus.
171
172 **DEBRIEFING**
173
174 I: Ahm – hast du vor dem Experiment schon Mal von Chatbot's gehört beziehungsweise hast du schon Mal
175 einen benutzt?
176 P: Ähm – ja.
177 I: Ja, okay und wie war's?
178 P: Ähm – das ist, also ich weiß gar nicht ob das jetzt unter Chatbot fällt. Aber früher, ich hab immer so Quizze
179 in so Chat's gemacht. Quasi wo der Chatbot sozusagen das Quiz //
180 I: Der Quizmaster
181 P: //leitet, ja genau und dann halt dementsprechend auf Befehle reagiert.
182 I: Dann is n'Chatbot.
183 P: Im Grunde schon, ja. Ähm - das is scho länger her. Ähm – das war im IRC.
184 I: Wo?
185 P: „I, R, C“ heißt das, IRC - das is n'Programm. Auf jeden Fall, da hab ich's schon n'paar Mal gesehn. Ahm –
186 aber sonst selten. Nicht dass ich's wüsste.
187 I: Mhm, okay ja auch nicht wahrgenommen? Weil mittlerweile gibt's ja bei einigen Websites, Kundenwebsites
188 - oder was heißt Kundenwebsites – Unternehmenswebsite immer wieder so Chatfenster die aufgehn.
189 P: Aja klar, mhm. Ja das sieht man dann schon, ja.
190 I: Is aber nicht immer n'Chatbot – muss man auch dazu sagen – das sind oft Mitarbeiter. Ahm – aber manchmal
191 werden da auch Chatbot's eingesetzt ja. Und, also so gesehn so ne richtige Erfahrung nicht.
192 P: Eigentlich nicht nein.
193 I: Okay. Wenn die jetzt weiter entwickelt sind, zukünftig, kannst du dir Chatbot's in welchen Anwendungsbe-
194 reichen vorstellen? So, dass du sie auch nutzen würdest, weil im Endeffekt – ganz kurz nur – ein Chatbot ist
195 eigentlich nichts anderes als n'intelligentes Computerprogramm was textbasiert mit dem User interagiert und
196 halt auf unterschiedliche Datensätze zurückgreifen kann und durch künstliche Intelligenz und maschinlearning
197 da auch – hm, ich sag Mal – eine gewisse Art der Intelligenz hat und Eigenständigkeit mitbringen kann, ja.
198 Also es geht dann weit über diese Quizandwendung hinaus, ja. Und da wär die Frage, in welchen Anwen-
199 dungsbereichen kannst du dir das vorstellen - auch zu nutzen.
200 P: Also ich finde auf jeden Fall im jetzigen ersten Beispiel, also wenn's um so Anfragen – weil wir jetzt in so
201 nem Beispiel mit nem billigeren Bestellfirma geht „wo ist was“ und so ist natürlich dann also wirklich so, wo es
202 eigentlich schnell gehen sollte, wo's auch nicht viel an so Möglichkeiten gibt, sondern nur ‚ich schreib vielleicht
203 eine falsche Nummer oder eine falsche Adresse‘ dass das dann quasi systematisch gelöst wird. Aber – ähm
204 – wahrscheinlich eher in so beratenden Sachen, wo's halt wirklich nur Antworten und Fragen gibt.
205 I: Also ohne dass es da irgendwie ne soziale Ebene auch gibt?
206 P: Ja.
207 I: Okay. Weil s'gibt natürlich auch die Möglichkeit, dass man sagt in dem Bereich, das ist nicht irgendwie die
208 Welt sondern sagt „Okay, Chatbot gibt's zu unterschiedlichen Themenkreisen, kann ruhig Essen sein und da
209 ist es halt kein Support, die Aufgabe, sondern da geht's drum eben um eine Art Guidance, dass man sagt, ja
210 ‚ich kann ja nach dem nächsten Restaurant fragen‘ oder ‚ich kann direkt über ihn bestellen, Essen bestellen‘
211 zusätzlich und trotzdem kann er mir auch, wenn ich Rezepte brauch oder Kochanleitungen, die zur Verfügung
212 stellen. Also so'n, mehr n'Guide als n'Supportmitarbeiter.
213 P: Also quasi eine Alexa sozusagen.
214 I: Eine Alexa sozusagen. Eine Alexa ist quasi n'Chatbot nur sprachbasiert. Das ist eigentlich nur eine andere
215 Ausdrucksform. Im Grunde ja, hat die mehr was von nem Personal Assistant, die hat kein eingeschränktes
216 Thema, sondern ist schon relativ umfassend.
217 I: Ja genau, in die Richtung könnt's gehen und ganz unterschiedlichste Anwendungen. Banking oder so, dass
218 man sagt, ähm - du fragst den Chatbot vielleicht, wieviel hab ich letztes Jahr für Restaurants ausgegeben
219 oder für Essen ausgegeben und der sagt ja du, ... so ist es ja auch möglich, dass man sagt Unternehmen
220 binden das in ihre Dienstleistungen ein, dort wo's sinnvoll ist. Ah – die Anwendungsbereiche ist vielfältig,
221 kannst du dir auch andere Bereiche als den Support vorstellen, so dass du das auch nutzen würdest oder ist
222 es eher ...
223 P: Also jetzt, wo du's gesagt hast find ich's doch auch sicher spannend und kann auch durchaus helfen und
224 Sachen vereinfachen. Ähm – also das sagt mir jetzt, dass es doch viel Bereiche gibt, wo man jetzt nicht dran
225 denkt, aber wo's doch sehr viel Sinn machen würde. Also speziell auch bei Banking wie du gesagt hast. Find
226 ich auch sehr spannend. Ähm – ja also es gibt sehr viel. Ich könnt jetzt wahrscheinlich auch nicht auf die
227 schnelle so viel aufzählen, aber wenn man sie hört dann würd man sicher sagen, das würd doch Sinn machen,
228 wenn man's dort einsetzt'.
229 I: Und ist es dann relevant für dich, dass dann trotzdem der Chatbot sich klar als Chatbot zu erkennen gibt?
230 Oder ist das egal.
231 P: Ähm –ich würd schon sagen ja, weil dann brauch ich auch nicht viel Rundherum, sondern da geht's wirklich
232 um das was ich wissen will. soll halt dann die Antwort sein, ohne viel Ausschmückung – wenn man das so
233 sagen kann.
234 I: Und was sind diese Ausschmückungen oder das Rundherum, dass man bei nem Menschen bräuchte?

235 P: Ja, eben vielleicht ‚Hallo, wie geht’s dir‘ oder ‚Wie war dein Tag‘ sondern wirklich nur, von dem her vielleicht
 236 wirklich ‚Hallo, hier ist blablabla Chatbot‘ und dann kann man loslegen, also ohne wirklich viel Individuelles
 237 oder eben Ausschmückungen.
 238 I: Also es ist mehr Effizienz da.
 239 P: Ja genau.
 240 I: Okay. Und ja, wie soll’s sich zu erkennen geben? Eben ‚Hallo, ich bin n’Chatbot‘?
 241 P: Fänd ich durchaus, fänd ich eigentlich ganz okay.
 242 I: Auch ausreichend, also so dass die Leute versteh’n ‚da ist kein Mensch dahinter‘ oder braucht es eine
 243 Zusatzklärung?
 244 P: Das ist dann sicherlich die Frage und individuell. Also, für Menschen die Chatbot’s kennen und wissen was
 245 sie sind ist es sicher ausreichend, wobei’s sicher auch Menschen gibt die das nicht sofort checken wenn das
 246 in in einer Zeile geschrieben steht.
 247 I: Das stimmt, ja.
 248 P: Aber, aus meiner Sicht würd ich sagen: es reicht, ja.
 249 I: Okay. Und wenn du jetzt selbst in die Situation wie hier kommst, dass du dir nicht sicher bist ‚schreib ich
 250 jetzt mit’n Menschen, oder mit nem Chatbot‘ – wir würd sich das anfühlen für dich?
 251 P: Ähm – ist schon sehr schräg. Also ich hab mir jetzt dann auch ganz kurz gedacht, dass du jetzt sagst das
 252 ist ein Chatbot, weil dann kommt mir das ein bisschen komisch vor. Ähm – dass man vielleicht doch mehr von
 253 sich gibt, als man gegeben hätte, wenn man gewusst hätte dass n’Chatbot ist.
 254 I: Also du hast quasi jetzt mehr von dir gegeben, weil du wusstest es is n’Mensch?
 255 P: Ja.
 256 I: Und da hättest du die Sorge gehabt, dass du zu viel von dir hergegeben hast, weil es eigentlich ne Maschine
 257 ist.
 258 P: Ja genau.
 259 I: Okay.
 260 P: Also man kommt sich dann sich a bissl blöd vor, wenn ich jetzt sag ich hab jetzt da n’paar blöde Sprüche
 261 oder Witze reingeschrieben und das kommt eigentlich nicht an, sozusagen, sondern ist halt wirklich nur bei
 262 nem Computer gelandet.
 263 I: Mhm – und das wär dann quasi negativ, oder...?
 264 P: Ja.
 265 I: Okay, aber auch so dass ne Unsicherheit in dir hervorruft, oder ...?
 266 P: Eigentlich schon, ja, weil wenn ich dann doch nicht weiß ob’s n’Bot ist oder n’Mensch dann kommuniziert
 267 man sicher anders. Also auch mit dieser Unsicherheit.
 268 I: Ja, aber auch vorsichtig, dass man intime Details nicht so preisgibt?
 269 P: Ja.
 270 I: Warum? Warum ist das bei ner Maschine anders als bei nem Menschen? Warum nicht diese Sicherheit, frag
 271 ma Mal so ...?
 272 P: Ja also es is, ja das ist eine gute Frage.
 273 I: Und wir reden von einem fremden Menschen, mit dem du redest.
 274 P: Also jetzt, wenn man jetzt wirklich so auf den Kundenservice auch geht.
 275 I: Ja, oder ja, ja.
 276 P: Gute Frage. Es ist sicher a bissl subjektiv auch. Ähm – aber, wahrscheinlich is schlussendlich wurscht, weil
 277 die Info’s stehen dann doch irgendwo und sind irgendwo angekommen und können von Menschen eingese-
 278 hen werden. Aber prinzipiell ist es doch anders, ich kann’s auch nicht ganz genau erklären, aber man fühlt
 279 sich anders als wenn man mit einem Computer schreibt oder doch mit einem Menschen. Aber die persönlichen
 280 Details, würd ich jetzt wahrscheinlich auch abhängig von der Situation entscheiden, wenn’s jetzt n’Kundenser-
 281 vice ist oder wenn’s jetzt die Anna ist und wir über Essen reden, dann ist es sicher n’andere Beziehung,
 282 sozusagen.
 283 I: Ja, also hängt einfach mit der ...
 284 P: ... von der Situation ab.
 285 I: Okay, mhm, aber zum Beispiel – weil du es erwähnt hast – geht’s vielleicht drum, dass du weißt ‚du fühlst
 286 dich verstanden vom Gesprächspartner‘, dass du deshalb auch eher mehr preisgibst von dir, als bei ner Ma-
 287 schine? Oder, dass du voraussetzt ‚n’Mensch versteht dich‘?
 288 P: Mhm – ja.
 289 I: Und kann diese Signale verarbeiten, die du sendest, auch wenn du vielleicht, also zwischen den Zeilen,
 290 auch wenn du es vielleicht nicht direkt schreibst.
 291 P: Ja, das is eine gute Erklärung, ich glaub das is eine der Hauptpunkte, dass man weiß – ähm – es wird dann
 292 glaub ich individuell verstanden und nicht einfach nur als Schema oder als Phrase sozusagen. #T9
 293 I: Okay, also da ist die Unterscheidung „Mensch – Maschine“ schon wichtig?
 294 P: Ja.
 295 I: Gut, aber es gibt Bereiche, da kannst du dir ne Maschine vorstellen, wenn sie sagt sie is ne Maschine?
 296 P: Ja.
 297 I: Okay, super danke. War sehr hilfreich. Danke oftmals.

PROBAND HU PB12

Proband: HU PB12
Gruppe: Gruppe Human (HU)
Geschlecht: weiblich
Alter: 29
Wohnort: Wien

Durchführungsort: Seminarraum, Belvederegasse, 26, 1040 Wien
Durchführungstag: 11.08.2019
Interviewdauer: 23:25 Minuten (inkl. Debriefing)

- 1 I: Du hast jetzt drei Aufgaben mit der Anna gemeinsam lösen müssen.
2 P: Ja.
3 I: Und wie ist dir dabei ergangen oder beziehungsweise, wie hast du das empfunden, erzähl mal einfach frei
4 von der Leber.
5 P: Eigentlich ganz gut. Also ich habe noch nie jetzt irgendeine, ähm, also irgendwelche Probleme jetzt mit
6 einem Zustelldienst oder so über WhatsApp gelöst. Drum war es ein bisschen komisch am Anfang, aber es hat
7 sehr schnell funktioniert. Sie hat die richtigen Fragen gleich gestellt. Also es hat eigentlich in kurzer Zeit ab-
8 gehandelt werden können, und ich habe es gut gefunden, man hat sich die Warteschleife erspart, die du
9 normal hast, wenn du normal anrufst, um dich irgendwo zu beschweren. Andererseits ist es mir ein bisschen auf
10 die Nerven gegangen, dass da nach irgendeiner na nicht Bestellnummer, nach irgendeiner Nummer gefragt
11 wurde, die ich per E-Mail bekommen hätte sollen.
12 I: Ja.
13 P: Da ich mir gedacht, okay, das wäre jetzt im Gespräch könnte ich das irgendwie schneller klären als jetzt
14 schriftlich. Aber eigentlich ist, hat das super funktioniert. Dann das Gespräch über's Essen, das ist eigent-
15 lich, das kommt ja fast jeden Tag vor, dass man mit irgendeiner Freundin so ein Gespräch hat, dass man
16 sich einfach ausmacht, wo geht man was essen, oder wo geht man mal ein Bier trinken. Das, also für das
17 habe ich WhatsApp auch eigentlich, um ganz kurz etwas auszumachen ohne ewig vorher telefonieren zu
18 müssen und Smalltalk machen zu müssen und nachher. Ähm. Ja, das mit dem Flugzeugabsturz war halt ein
19 bisschen eine unrealistische Situation, vor allem dass du da noch über WhatsApp kommunizierst. Ich glaube
20 wenn du, wenn du jetzt abstürzt, dann redest du halt direkt miteinander, was du am besten mitnimmst.
21 I: Ich denke ja.
22 P: Aber. Auch da konnte man irgendwie konstruktiv das ausdiskutieren, wer was mitnehmen wird und wa-
23 rum. Man bringt halt die Sachen schnell auf den Punkt, warum ja.
24 I: Schneller? Oder schnell auf den Punkt?
25 P: Also ich glaub, ich glaube, wenn du sprechen würdest, würde es noch schneller gehen. Aber du sparst
26 dir eben dieses Zwischengeplänkel. Also es sagt halt jeder was er denkt, und es hat auch niemand Lust, da
27 jetzt ewig lang zu schreiben seitenweise, sondern es ist so, was denkst du, dass, weil, fertig. Ja. Also es ist
28 recht schnell gegangen alle drei Situationen.
29 I: Okay und hat es irgendwelche Schwierigkeiten gegeben? Weil das war jetzt alles recht positiv, sag ich
30 mal.
31 P: Mh.
32 I: Oder irgendwas, wo du sagst, das ist mir.
33 P: Man hat halt, man überlegt sich halt doch, z. B. bei diesem Paketdienst Problem, dass du halt in die
34 Nachricht jetzt alle Informationen rein packst was du im Gespräch irgendwie, was selbstverständlicher von
35 staten gehen würd', weil da kann man einfach schnell nachfragen, okay, wie war der Name nochmal, wie
36 war die Nummer und dadurch schon ein paar Mal herumtan, dass ich die Nummer noch einbring, und das
37 Datum, wann ich es bestellt hab. Also man überlegt sich im Vorhinein irgendwie, was man schreibt. Wenn
38 ich irgendwo anrufe, um mich zu beschweren oder zu sagen, dass das nicht funktioniert, dann überleg ich
39 mir gar nichts und denk mir, die werden mich schon fragen, was sie wollen. Ähm, da schaust du halt schon,
40 dass du das kompakt irgendwie auf den Punkt bringst. Man kann natürlich eh nachfragen, das hat die Anna
41 ja auch gemacht, aber ähm es ist einfach kürzer und kompakter formuliert. Ähm, wie gesagt, wenn dann
42 nachgefragt wird, dass irgendwas fehlt oder so, dann finde ich es ein bisschen unpraktisch, weil dass ich ich
43 dann schreib, warte kurz, ich schaue mal kurz in der e-Mail nach, das schaffst du halt so schneller. Ähm, ja
44 beim Essens-Gespräch finde ich das super, also gibt es überhaupt keine, nix, was mir negativ aufgefallen
45 wäre, weil man sich einfach dieses ganze Drumherum spart.
46 I: Und ich sage jetzt einmal auch unabhängig von dem Schreiben. Weil man sagt, das Schreiben ist einfach
47 so gegeben jetzt an eurer Kommunikation. Was hast du da wahrgenommen, wie war die Gesprächssituatio-
48 nen zwischen euch? War da irgendwie etwas negativ oder positiv
49 P: Nein.

50 I: oder wie war das?
 51 P: Nein, eigentlich in allen drei Fällen sehr positiv. #A4
 52 I: Und wie war so der Tonfall, der Tone-of-Voice zwischen Euch? War das locker, formell, freundschaftlich?
 53 P: Ja, also sehr angenehm. Ich bild mir ein, dass bei dem ersten Gespräch die Anna, glaube ich, oder bin
 54 ich mir jetzt nicht sicher, so Smileys und solche Sachen geschickt hat?
 55 I: Mh. Kann sein.
 56 P: Das würde ich halt nicht machen in so 'ner Situation, sondern eher jetzt unter Freunden. #I6 #Emojis
 57 I: In der, Also bei der schon.
 58 P: Ja genau. Bei Nummer zwei schon. Also man überlegt sich schon auch, dass man dann so schreibt, wie
 59 man spricht, also mit Freunden jetzt anders, als wenn ich irgendwo sag, mein Paket ist nicht angekommen.
 60 Aber es ist sehr, sehr positiv rübergekommen. In allen drei Fällen. Also ich habe das Gefühl gehabt irgend-
 61 wie, wenn ich mit Freunden schreibe.
 62 I: Und wie würdest du Annas Persönlichkeit beschreiben oder ihren Charakter? Hast du da gewisse/
 63 P: Ja, freundlich, offen, sehr positiv, unkompliziert.
 64 I: Wart ihr da auf einer Wellenlänge?
 65 P: Ja. Ja.
 66 I: Und kann man sagen, ja es hat sich in diesen Gesprächen eben doch sowas wie unterschiedlichen Rollen
 67 zwischen auch ergeben? Ich sage mal ein dominanter Part und ein pro oder moderierenderen oder was
 68 auch immer.
 69 P: Also ich im letzten Teil sehr wohl, weil ich da. Ja. Ähm. Aber das ist spiegelt auch einfach irgendwie meine
 70 Persönlichkeit wider. Also ich bin nicht so der Typ, der da so die die Anführerrolle übernimmt, sondern ich
 71 lasse mich gern von anderen Dingen überzeugen, wenn derjenige das argumentieren kann. Also ich beharre
 72 nicht so strikt auf meiner Meinung, nur weil ich es einmal ausgesprochen habe, sondern sie da auch ein bis-
 73 sel entscheiden lassen, weil sie es gut erklärt hat, manche Sachen. Ähm. Aber da hat sie schon eher
 74 argumentiert und sich durchgesetzt, das habe ich aber auch gern angenommen. Also ich bin nicht so die
 75 Führungsperson. Und ansonsten beim, beim ersten Gespräch war es sehr ausgeglichen. Ja gut, und beim
 76 ersten Gespräch hatte jeder einfach eine andere Rolle.
 77 I: Durch die Übung definiert?
 78 P: Ja genau, genau
 79 I: Aber war es durchwegs, kann man sagen, auch wenn sie da vielleicht einen dominanteren Part eingenom-
 80 men hat und aktivere, war es trotzdem auf Augenhöhe oder?
 81 P: Ja, hatte ich schon das Gefühl.
 82 I: Und war trotzdem noch angenehm.
 83 P: Ja.
 84 I: Also jetzt nicht so, dass du dich irgendwie/
 85 P: Ja, das ist ja auch im Gespräch so, dass einer vielleicht mehr redet redet //
 86 I: Absolut ja.
 87 P: Ja. Angenehm, ja.
 88 I: Und ist dir an ihrem Verhalten noch irgendwas extrem, also an Annas Verhalten extrem positiv oder negativ
 89 aufgefallen? Irgendwas, oder war das eher durchwegs so, dass du sagst.
 90 P: Also negativ ist mir eigentlich gar nix aufgefallen. Das Einzige was ich mir gedacht hab, sie hätte da in der
 91 Wüste den Wodka mitgenommen, um Spaß zu haben, da mir gerade, das geht mir bisschen so auf den Nerv so
 92 eine Diskussion, aber das kannst du ja in einem Vieraugengespräch genauso haben eigentlich. Ich glaub es
 93 würden viele Leute auf diese Idee kommen. Ähm.
 94 I: Ja, das stimmt.
 95 P: Aber nein, sonst eigentlich ist mir nichts Negatives aufgefallen. Das einzige, was mich halt ein bisschen ge-
 96 nervt hat, ist, dass ich diese E-Mail nicht bekommen habe. Mit, beim Einzelgespräch mit dieser Nummer
 97 drin, aber das
 98 I: War so geplant.
 99 P: // Natürlich, aber auf das stellt man sich ja auch ein auch im Gespräch, wenn du wo anrufst und dich be-
 100 schwerst oder sagst, dass das nicht funktioniert hat. Es gibt einen Grund, warum es nicht funktioniert hat. Ja
 101 also.
 102 I: Ist da zufriedenstellend reagiert worden für dich dann?
 103 P: Ja.
 104 I: Also du hast am Ende des Gesprächs gedacht, es hat gepasst. Also das war lösungsorientiert und so, //
 105 P: Genau. Ja.
 106 I: //das ist, okay. Und ähm wie würdest du quasi jetzt nach diesen drei kurzen Gesprächen eure Beziehung,
 107 klingt jetzt gerade so, aber Beziehung beschreiben? Ist das schon, war das irgendwie eine freundschaftliche
 108 Ebene oder war es noch nicht so weit, war es noch distanzierter? Weil im Endeffekt, das war jetzt jemand,
 109 den du nicht kanntest.
 110 P: Ja. Doch als, doch schon irgendwie als freundschaftlich, also ich freu mich schon auf den Abend/ #B4
 111 I: Man könnte es auch sagen, kollegial.
 112 P: Essen gehen. Ja.
 113 I: Also, es ist halt die Frage, für manche ist relativ schnell freundschaftlich, und bei manchen dauert es bis-
 114 sel, da ist dann /
 115 P: Ja aber ich meine, wenn man sich dann in die Situationen reinversetzt, dann geht man aber auch ein biss-
 116 chen von so einem freundschaftlichen Verhältnis aus., weil du gemeinsam zu zweit über die Wüste fliegst,

117 oder dann irgendwie was zum Essengehen ausmachst, da hab ich mich schon so in die Rolle auch reinver-
118 setzt, dass wir uns halt schon vielleicht ein bisschen besser oder irgendwie kennen. Und nein, sie hat eine
119 sehr angenehme Art und sehr freundlich. Also ich empfinde es schon als ein bisschen freundschaftlich.
120 I: Und ist es an ihrer Art auch gelegen? Also sagen wir mal, man hätte einen anderen Charakter gehabt, der
121 dir vielleicht nicht so zugesagt hätte, wäre das dann trotzdem aus der Situation so freundschaftlich gewesen
122 oder?
123 P: Nein, dann hätte ich es vielleicht eher als. Nein, das war schon, das hat schon an ihrer Art gelegen. Also
124 sie hätte auch unsympathischer rüberkommen können, manchmal muss man auch mit Leuten essen gehen
125 oder irgendwelche Kurzreisen durch die Arbeit unternehmen, die dir nicht so sympathisch sind. Also sie hat
126 schon eine sehr sympathische Art auch gehabt.
127 I: Ähm. Ich habe jetzt noch ein paar Begriffe. Mh. Da sind die. Da ich gerne, dass du kurz darauf eingehst,
128 nämlich mich im Hinblick jetzt auf diese Dialoge Natürlichkeit, Vertrautheit, Sicherheit, Empathie und Zu-
129 gänglichkeit.
130 P: Mh.
131 I: Ich weiß nicht, ob dir zu jedem etwas einfällt, aber wäre schön.
132 P: Ähm. Also auf ihre Art jetzt bezogen?
133 I: Auf ihre Art, auf die Gesprächssituationen. Man kann die Gesprächssituation halt natürlich/
134 P: Ja also die Gespräche haben sehr, sehr natürlich gewirkt, auch weil sie jetzt nicht nur irgendwie meine
135 Fragen oder so kurz und knapp ähm beantwortet hat, oder, sondern auch immer drumherum ein bisschen gere-
136 det hat und ein bisschen lustig war, weil ähm. Vertrautheit, ja das hat sich auch ergeben eigentlich durch die
137 durch die Gespräche, dass man sich da irgendwie was zum Essengehen ausgemacht hat. Und, und, und
138 auch die Situation in der Wüste und so, dass wir das schon schaffen werden und so. Da, ja, gerade in sol-
139 chen Situationen, glaube ich, entwickelt sich irgendwie ein bisschen eine Vertrautheit. Sicherheit Ähm. Ja
140 das kann ich vielleicht eher auf's erste Gespräch da zurückführen. Sie war sehr kompetent und hat mir ver-
141 mittelt, dass das jetzt funktionieren wird, so wie sie das jetzt weiter in die Wege leiten wird. Empathie. Ähm.
142 Na da fällt mir jetzt nicht so viel dazu ein.
143 I: Ist, äh hattest du das Gefühl gehabt, dass sie auf dich eingeht oder so eher...?
144 P: Ja ja also wie gesagt, im letzten Gespräch habe ich schon das Gefühl gehabt, dass da jetzt schon ihre
145 Ideen durchsetzen oder umsetzen möchte, aber hat sie auch gut begründet, also habe jetzt nicht empfunden
146 als, dass sie mich übergeht, sondern mir das schon erklärt und das hat auch gepasst.
147 I: Und auch dich akzeptiert und deine Meinung?
148 P: Ja.
149 I: Oder zumindest/
150 P: Ja, also am Schluss war ich mir nicht sicher, ob das dann, ob sie das so schnell bei meinen Ideen einge-
151 willigt hat, dass das Gespräch ein Ende findet und so quasi. Okay. hast du auch noch zwei Sachen
152 entschieden. Und dann passt es schon. Also ich glaub' schon, dass sie, sie auch das durchsetzen möchte,
153 was sie will, aber wie gesagt, solange das argumentierte wird, ist das ja auch kein Problem. Also ich glaube,
154 dass ich eher empathischer bin als sie.
155 I: Mh. okay.
156 P: Ähm. Und ja, war sehr zugänglich in allen drei Fällen, also ist auch sehr auch auf das eingegangen, was
157 ich gesagt, sie hat sich das angehört und konstruktiv eben wieder miteinander gearbeitet oder.
158 I: Und wie hat sich das in den zwei Fällen jetzt, wenn man auf die Empathie, ist sie da auf dich eingegan-
159 gen? Bei denen?
160 P: Ja.
161 I: Oder bist du da mehr auf sie eingegangen?
162 P: Nein also sie ist da eigentlich schon auch auf meine Ideen eingegangen, also dass mit dem Sushi hatte
163 ich vorgeschlagen, und sie ist da gleich darauf angesprungen, hat sich gefreut und, nein, nein, das hat
164 schon gut gepasst, ja.
165 I: Mh. Würdest du Anna prinzipiell als Mensch oder als Chatbot einordnen?
166 P: Ähm.
167 I: Ist dir?
168 P: Als Mensch.
169 I: Als Mensch. Warum?
170 P: Mh. Weil es nicht irgendwelche standardisierten Nachrichten waren, die ich bekommen habe, wie es ja
171 manchmal ist, wenn du irgendwo 'ne Beschwerde oder irgendwas hin schreibst, dass irgendwie zurück-
172 kommt, ja wir kümmern uns drum, und dann hörst du nie wieder was, sondern sie ist wirklich auf, auf alles,
173 auf jeden Satz von mir eingegangen und war auch sehr, sehr freundlich und auch sehr, also wirklich auf ge-
174 nau das, was ich geschrieben habe einfach, hat sie direkt reagiert. Und ja, bei den den anderen beiden
175 Fällen natürlich sowieso. Also da ist gerade in Fall zwei hatte ich das Gefühl, man schreibt mit einer Bekann-
176 ten oder einer Freundin. Und Fall drei auch, also mit einem Gesprächspartner einfach.
177 I: Also Sie hat dich verstanden, ist wirklich konkret //
178 P: Jaja.
179 I: //auf deine Inputs eingegangen, //
180 P: Genau.
181 I: //ohne, dass du jetzt das Gefühl hast, da kommt eine Standardantwort.
182 P: Ja, ja, genau. Das hat ich überhaupt nicht das Gefühl.
183 I: Also du hast auch nirgendwo /

184 P: Also, obwohl, die, die Erklärungen bei Fall drei, die sind schon immer sehr schnell gekommen. Die waren
185 wahrscheinlich vorgefertigt, aber trotzdem ist es ja so rübergekommen, wie es halt hätte sein sollen, dass sie
186 sich zu allem was überlegt hat, und dir das halt sehr schnell geschrieben hat. Ja.
187 I: Und hast du irgendwo in den Gesprächen gezweifelt, dass es ein Mensch ist?
188 P: Nein.
189 I: Gar nicht, okay. War auch ein Mensch.
190 P: Aber ein männlicher Mensch oder?
191 I: Nein, nein, es war ein weiblicher Mensch.
192 P: Ah okay.
193
194 ■■■■■ DEBRIEFING ■■■■■
195
196 I: Hast du schon mal von Chatbots gehört bzw. vielleicht sogar Chatbots genutzt?
197 P: Nein.
198 I: Und wie war das?
199 P: Nein. Ich kenne mich da gar nicht so aus. Es ist einfach sozusagen, was standardisiertes, programmiertes
200 wo man was eingeben kann?
201 I: Ein Chatbot ist quasi ein intelligentes Computerprogramm, was textbasiert mit dir quasi so einen natürl-
202 ichen Dialog und mit echter Sprache Konversation betreibt, ja.
203 P: Na aber hast du da Beispiele für mich, wo ich das genutzt haben könnte?
204 I: Zum Beispiel immer wieder beim Web-Sites sieht man rechts so aufploppen so ein Chatfenster.
205 P: Ah okay.
206 I: Kennst du das? Äh, bei manchen Firmen Websites und da gibt's manche, das ist ein Chatbot dahinter und
207 bei manchen ist es ein echter Mensch dahinter.
208 P: Ja.
209 I: Also ist im Endeffekt kein Mensch, sondern ein Programm, das auf Datenbanken zugreift und dann halt
210 Antworten zusammen /
211 P: Reagieren kann.
212 I: Drauf reagieren kann, aber sehr eingeschränkt heute noch.
213 P: Ja. Da fällt mir jetzt nicht ein, dass ich das irgendwie. Dass mir das untergekommen wäre.
214 I: Und gehört? Hast du das Wort Chatbot //
215 P: Ja.
216 I: schonmal gehört? Ja.
217 P: Ja.
218 I: Okay, und kannst du dir vorstellen jetzt, ich meine es war jetzt nicht viel Erklärung, aber dass du sowas
219 auch nutzt, so einen Chatbot, nämlich zum Beispiel jetzt gerade in so einer Kundensituation. Gibt es das
220 schon häufig?
221 P: Ja.
222 I: Gibt aber auch andere, zum Beispiel, es gibt so Chatbots, die haben eher die Aufgabe, dass sie dir assis-
223 tieren oder so Informationen zur Verfügung stellen. Das kann zum Beispiel sein, hey Chatbot Anna, oder hey
224 Anna, reservier mir bitte einen Tisch oder suche mir das nächste Restaurant oder ich esse gerne Chinesisch,
225 welche Rezeptvorschläge hast du? Also all das könnte auch ein Chatbot mit dir bearbeiten. Anstatt das
226 selbst zu googeln oder, ja also auch das ist möglich?
227 P: Nein, also ich bin da irgendwie ein bisschen altmodisch, ich weiß nicht, ob ich sowas jetzt aktiv nutzen
228 würde. Ich meine, wenn das jetzt irgendwo aufploppt auf einer Webseite, würde ich es vielleicht, weiß ich
229 nicht, mir das anschauen oder was suchen, aber dass ich das jetzt wirklich aktiv versuche über so, über so
230 etwas Informationen herauszufinden oder so, glaube ich eher nicht, weil ich das schneller gegoogelt habe
231 oder schneller irgendwen frag, ob er einen Tisch reservieren kann oder einen Tip hat. #Z
232 I: Ja. Ja. Ist klar. Mh. Und generell in anderen Bereichen wie der Kundenservice? Kannst du es dir da vor-
233 stellen? Weil du hast dann/
234 P: Na das kannst du dir ja nicht aussuchen eigentlich.
235 I: Nein, aber sagen wir jetzt, wenn du es dir aussuchen könntest oder in welchen Bereichen würdest du es
236 gerne nutzen. weil du hast einen wesentlichen Punkt zum Beispiel angesprochen, nämlich man spart sich
237 die Warteschleife, ne.
238 P: Ja.
239 I: Und also solche Situationen wirst du kennen, natürlich textbasiert ist es vielleicht ein bisschen mühsam, ja,
240 aber die Frage ist: Kommt es trotzdem für dich in Frage oder käme es in Frage?
241 P: Ich meine, ich weiß ja nicht, wie ausgereift das alles wirklich schon ist, aber ich kann mir halt nicht vorstel-
242 len, dass die wirklich, dass es so weit ist, dass da wirklich so konkret auf meine Wünsche eingegangen wird
243 I: Ich sag mal in zwei, drei Jahren wird es/
244 P: // ja also, wenn es möglich ist, dass irgendwelche Programme das so schaffen, dass sie so mit mir kom-
245 munizieren können wie die anderen, warum nicht. Aber, ja.
246 I: Und ist dir da, oder sagen wir mal so. Wenn du dann in eine Situation kommst, wo du dir, sagen wir mal,
247 du gehst vielleicht davon aus, du Chattest mit einem Menschen, und du bist dir plötzlich nicht mehr sicher,
248 ob das jetzt ein Mensch oder eine Maschine ist, also ein Chatbot, wie würdest du dich fühlen? Was wird es in
249 dir auslösen? Wenn Du einfach nicht sicher bist/
250 P: Ich glaube, es wird darauf ankommen, ob ich trotzdem irgendwie dorthin komme, wo ich hinwollen würd'.

251 Weil wenn sozusagen diese Maschine wird immer auf mich eingehen kann und und meine Fragen beantwor-
 252 ten kann, wäre es mir glaube ich egal. Weil gerade jetzt so bei Kundenservice und so was, ich bin ja nicht
 253 darauf aus, einen Freund da zu finden, sondern dass mein Problem gelöst wird. Wenn das funktioniert dann
 254 gern. Es würde mich nerven, wenn ich irgendwie ein konkretes Problem hätte, was die Maschine jetzt nicht
 255 bearbeiten könnte oder mir Antworten geben wird, die einfach nicht ganz passen. Da würd ich mir denken,
 256 ich will einen Menschen ans Telefon oder am Handy haben, wo ich wirklich genau das vorbringen kann, was
 257 ich möchte und der auch darauf eingehen kann. Also ich glaube, es wäre nur irgendwie unbefriedigend,
 258 wenn du irgendwie ständig Antworten bekommen würdest, die nicht passen oder die das nicht erfassen kön-
 259 nen, was du möchtest. Aber wenn dem so ist, dann gern, bin ich auch froh, wenn ich nicht mit irgendwem da
 260 jetzt herum oder rumschreiben muss, der ja.
 261 I: Und ähm, ist es irgendwie problematisch deiner Meinung nach, wenn das nicht deklariert wird? Also wenn
 262 nicht klar für den Konsumenten ist, das ist jetzt ein Chatbot oder ein Mensch?
 263 P: Nein. #T3
 264 I: Ist egal.
 265 P: Nein #T3
 266 I: Okay.
 267 P: Wenn es funktioniert ist mir das egal. #T3
 268 I: Zumindest in dem Bereich ja?
 269 P: Ja. Ja.
 270 I: also wenn das dann ein Bankberater ist. Es gibt also auch solche.
 271 P: Ja. Ja, das ist schon wieder was anderes.
 272 I: Oder ein Versicherungsvertreter oder, mh, da wäre einfach die Frage von mir, ist es dir wichtig, oder ist es
 273 wichtig für dich, dass das deklariert wird? Oder ist es nur in manchen Bereichen wichtig? Warum wäre es
 274 wichtig? Oder ist es dir prinzipiell wichtig, zu wissen, ob dein Gesprächspartner ein Mensch oder eine Ma-
 275 schine ist?
 276 P: Ich glaube, es kommt schon drauf an, um welchem Bereich es da geht. Wenn es um meine Finanzen geht
 277 und es um viel Geld geht, dann würde ich glaube ich lieber mit einem Menschen überreden oder irgendwas
 278 ausmachen oder so. Nicht mit einer Maschine, wo ich mir denke, da können einfach Fehler sich einschlei-
 279 chen oder sonst was. Können bei einem Menschen natürlich auch. Aber ist ja was anderes, ob ich mich so
 280 unter vier Augen unterhalte, oder ob ich mit irgendeiner Maschine schreib. Äh. Ich habe damit zu wenig Er-
 281 fahrung irgendwie, um da jetzt. Also ich glaube, wenn es um Geld geht oder um hohe Summen, oder so,
 282 hätte ich lieber einen Menschen vor mir, wenn es darum geht, wann mein falsch geliefertes Packerl abgeholt
 283 wird, ob das andere geliefert wird, wäre es mir eher egal. Da würde ich mir wünschen,
 284 I: Das nicht solche Auswirkungen hat.
 285 P: Ja genau, genau. Da würde ich mir halt wünschen, dass es funktioniert, weil es halt ärgerlich ist, wenn es
 286 dann wieder nicht geht und du wieder in irgend, weiß ich nicht, eine automatisierte Dings, Information
 287 kommst. #T9
 288 I: Ja. Und wenn sich Chatbots quasi als Chatbots zu erkennen geben, wie soll das funktionieren sodass man
 289 es auch versteht? Also, wie sollen sie auf sich hinweisen, dass klar wird, es steht kein Mensch dahinter?
 290 P: Naja, einfach dass das jetzt automatisierte Nachrichten sind, oder dass sich das System da irgendwie
 291 drum kümmern wird. Weil ich weiß auch nicht/ #T3
 292 I: Also, weiß ich nicht. Hallo ich bin. Ist wichtig, dass das Wort Chatbot fällt? Hallo ich bin Chatbot Anna,
 293 ähm, ein System das automatisch Nachrichten generiert, oder so irgendwie?
 294 P: Oder?
 295 I: Oder reicht's. Hallo ich bin Chatbot Anna, braucht es eine Erklärung dafür?
 296 P: Ich, also ich könnt mir so ungefähr was drunter vorstellen. Aber ich glaub, dass gerade bei älteren Men-
 297 schen, dass die es nicht sicherlich kennen würden, weil ich habe es schon gehört, aber dass ich jetzt
 298 wirklich ganz konkret sag, wie sowas arbeitet oder so, das kann ich mir auch nicht ganz vorstellen. Äh. Ich
 299 glaube, dass ältere Menschen das überhaupt nicht verstehen. Aber da ist halt auch die Frage, ob sie das,
 300 weiß ich nicht, nicht sowieso vorher irgendwo anrufen oder persönlich hingehen, bevor sie /
 301 I: Bevor sie zum Texten anfangen, ne.
 302 P: Ja.
 303 I: Also, wenn das Wort Chatbot fällt, ist klar, dass kein Mensch dahinter ist?
 304 P: Ja.
 305 I: Das schon Okay. Gut, ja, das war es
 306 P: Ja sehr gut.
 307 I: Danke.
 308 P: ja gerne.

C.3 Ausgefüllte Fragebögen

AUSWERTUNG FRAGE 01

Gedanken und Eindrücke zu den gerade geführten Unterhaltungen:

HC PB02	NR 1 war sehr zielorientiert, einfach zu führen, weil konkretes Problem, das auch „einfach“ zu lösen war. NR 2 war ein nettes Gespräch, aber schwierig in der angeführten Zeit durchzuführen. Entweder man hat mehr Zeit dafür oder besser wäre es face to face zu führen auch einfach. NR 3 war finde ich über Whatsapp sehr schwierig, weil auch das Problem ein sehr schwieriges ist. Hier ist das Lösungsfinden ws auch face to face nicht so einfach oder ws trotzdem besser. Prinzipiell war der Gesprächspartner immer freundlich und zielorientiert.
HC PB05	Am Anfang habe ich meine Sprache sehr bewusst an die Verständnismöglichkeiten eines Chatbots angepasst. Im Laufe des Gesprächs und d. vielen passenden Antworten, wurde die Sprache immer lockerer u. menschlicher.
HC PB06	Nun, ich weiss nicht wie gut das Vorwissen war, dass es ein Computer ist, mit dem ich schreibe. Ansonsten war es eienlich recht angenehm, abgesehen davon, dass der Computer immer etwas verschoben antwortet (Bsp. Ich -> Thema A / Computer -> Thema B / Ich -> Thema C / Computer -> Thema A) Ich muss aber auch hinzufügen, dass ich nicht so gerne digital schreibe. Mit solchen Diensten verliere ich meistens den Kontakt zu Leuten, also bin ich wahrscheinlich etwas voreingenommen. Aber vor allem bei der 3. Aufgabe merkte ich wieder, wie praktisch in dringenden Fällen sein kann.
HC PB07	Die Unterhaltung über die falsche Lieferung war gut. Sehr schnell und effizient, auch als ich die Daten nicht hatte. Die Unterhaltung über das Essen war lustig. Der Gesprächspartner konnte auf meine Antworten mit Charme reagieren. Jemanden kennenlernen, wie es wirklich ist funktioniert aber immer besser persönlich, da man beim chatten sehr starkt filtert ws man sagt. Die spontane Seite fehlt. Die letzte Situation war schwierig So brenzlige Situationen muss man ausdiskutieren können. Via Chat dauert das zu lange und man braucht sehr lange um sich zu erklären.
HC PB09	Gespräch 1: War Ok, schnellere Antworten wären besser, Gespräch war etwas langwierig. Problem wurde aber anstandslos gelöst. Gespräch 2: Erfolgreiche Kommunikation über ein belangloses Thema Gespräch 3: Totales Disaster, ein Gespräch übers Überleben per Whatsapp in einer absoluten Notsituation kann so nicht funktionieren
HC PB10	Hilfsbereite Kommunikationspartner, teilweise unflexibel, starre Kommunikation
HU PB01	Aufgabe 1: Prozessabwicklung – Gespräch wurde seiten Fa. Hurtig nicht optimal geführt; alle benötigten Informationen hätten sich von der Bestellnr. ableiten können. Mich hat gestört, dass ich gedudst wurde – sonst sehr emphatisches, kundenzentriertes Gespräch. Aufgabe 3: persönliches Gesprch – sehr angenehm „Flirtsituation“. Aufgabe 2: Verhandlungssituation – etwas mühselig nur zu via Text zu argumentieren

HU PB03	Gespräche eher umständlich u. eindimensional. Zwischenmenschliches kaum vermittelbar [Weit über Falschzustellung u. zusätzlichem Schreibaufwand]. Wirkt nicht besonders gut auf mich als Kunde.
HU PB04	Die Whatsapp Kommunikation war rasch und effizient. Auf all meine Probleme hatte die Dame „Anna“ rasch eine Antwort parat. Auch wenn ich keine genauen Daten hatte (Sendenummer) hat man das Problem mit dem Namen lösen können. Die schriftliche Kommunikation ist weitaus einfacher als telefonisch, außerdem hat man mittels Whatsapp sehr schnell die Möglichkeit Fragen zu stellen und sie zu beantworten. Es ist auf jeden Fall eine Möglichkeit schnell mit den Kunden in Kontakt zu treten und sein Anliegen zu vermitteln. Bei Whatsapp Nachrichten ist eine rasche Rückmeldung möglich, damit alle Unklarheiten gelöst werden können. Ein klarer Vorteil der E-Mails. Ich bevorzuge diese Art der Kommunikation weitaus mehr als face to face oder telefonisch, da es dadurch weitaus weniger zu Missverständnissen kommen kann.
HU PB08	Kundendienst per Telefon einfacher, schneller oder alles in einem Mail zusammengefasst. Wirkt oft nach Chatbot. Für schnelles hin und her witzig private interessante Themen viel meiner face 2 face. Missverständnisse vorprogrammiert Kurz und knapp Bei ei paar Dingen nachgegeben, die ich in face 2 face mehr diskutiert hätte
HU PB11	Klassische Unterhaltung mit so Lieferfirmen. Ich habe die Konv. als sehr produktiv empfunden. Dass sie unterschiedliche Auftragsnummern haen als Zweit-Firma war klar. Das konnte sich aber schnell klären. Also alles in Allem eine erfolgreiche Beschwerde. Mein erster Gedanke war, dass man schnell in den Strudel kommt, dass beide gleichzeitig über ein anderes Thema bzw. eine vorherige Nachricht schreiben. So ist man immer etwas hinten nach und schreibt etwas aneinander vorbei. Hab dann versucht, beide Stränge wieder zusammen zu führen indem ich in eine Nachricht alles beantwortete und das Gespräch in eine einzige Richtung lenkte. Hat ganz gut funktioniert. Hab versucht pragmatisch vorzugehen und nicht zu viel Diskussionsstoff entstehen zu lassen. Hab dann ihre/ seine Argumente gelten lassen und so sind wir über ein – zwei Kompromisse schnell auf einen grünen Zweig gekommen.
HU PB12	In den 3 Fällen konnte gut und schnell über What'sapp kommuniziert werden Im ersten Fall konnte schnell eine Lösung gefunden werden und man hat sich als Kunde viel Zeit erspart, die man normalerweise bei einer Servicehotline in der Warteschleife zubringt. Fall 2: klassischer, kurzer Verlauf unter Bekanntwerden, um sich einen Termin für ein Abendessen/ -cocktail auszumachen. Fall 3: Etwas unrealistisch, dennoch konnten beide ihre Wünsche/ Bedenken hervorbringen und schnell zu einem Kompromiss gelangen

AUSWERTUNG FRAGE 02

Würdest du nochmal mit deiner Gesprächspartnerin kommunizieren? Mit Begründung!

HC PB02	Über Messenger ws eher nur für Probleme wie NR 1. – sie hat schnell gut geholfen Weill die anderen Gespräche eher face to face passieren sollten bzw. eine reale „Beziehungs“-Basis vorangehen sollte, oder das Ziel sein sollte.
HC PB05	Ja, die Gespräche waren alle erfolgreich, man bekam nützlichen Input.
HC PB06	Eher nicht, sie schreibt manchmal zu langsam, manchmal etwas zu schnell und wirkt allgemein etwas unkonzentriert, bzw. antwortet erst nach genauem Überlegen.
HC PB07	Ja, da sie z.B. bei der Lieferung sehr schnell reagiert hat und eine Lösung gefunden hat. Das Essensgespräch war nett und lustig. Die letzte Situation eher schwierig.

HC PB09	Ja, weil die Kommunikation an sich sehr gut funktioniert hat.
HC PB10	Ja, vor allem #1 war bemüht hilfreich
HU PB01	Aufgabe 1: ja da zuvorkommend, ich wurde als Kunde gut betreut Aufgabe 3: ja, da sympathisch Aufgabe 2: ja da kooperativ
HU PB03	Ja, da ich im Großen und Ganzen zufrieden mit den G.verläufen war/bin. Allerdings künftig lieber persönlich.
HU PB04	Ja,, da sie schnell auf viele Fragen eine Antwort parat hatte, sie immer freundlich und zuvorkommend war und mir helfen konnte schnell eine Lösung zu finden auf das Problem.
HU PB08	Ja Schnelle kurze Antworten Eingehen auf das was ich geschrieben habe
HU PB11	Ja, in allen drei Fällen verlief das Gespräch gut und es wurde rasch eine für beide Seiten gute Lösung gefunden.
HU PB12	Ja, in allen 3 Aufgaben hat sie sich als kompetente Gesprächspartnerin erwiesen

Anhang D: Analysematerial

D.1 Kategoriensystem Versuchsgruppe Human Chatbot

	Dimension/Kategorie	Definition Ankerbeispiel Kodierregel <i>Beispiele aus Interview/Fragebogen</i>	Zeile	Proband	
	K1: ERFAHRUNG				
		Erfahrung aus dem Bereich Chatbot Kommunikation <i>Also es gibt da diverse Firmen, die das schon verwenden auf ihren Websites, ja wo man schon schreiben kann.</i> Kodierregel: Proband berichtet über Erfahrungen/Erlebnisse mit Chatbots bzw. Wissen darüber			
		A1: Das erste, das war so, wie man halt gewohnt ist, auch was es schon gibt jetzt im Internet und so, wenn man da so Chatbot hat, wenn man Anfragen stellt oder eben Probleme hat.	6-8	HC PB02	
		Also es gibt da diverse Firmen, die das schon verwenden auf ihren Websites, ja wo man schon schreiben kann.	249-250	HC PB02	
		Ja, ich habe sicher schon mal, ich weiß es nicht, Ikea oder sonst wo, glaube ich, habe ich schon mal probiert. [...] Ich glaube es war mal ein Ausprobieren. Und, okay, wie funktioniert das. Und antwortet der wirklich auf meine Fragen und so. Ich glaube, wir haben das auch mal im Studium gehabt. Ähm. Im Studium mal gehabt, wo es sowas gab mit Interaktion und ein Bot, und wo man verschiedene Sachen fragen konnte und er hatte Antworten drauf.	255-258	HC PB02	
		Ja. Im Zuge meines Berufs. Natürlich die Informatik, das Lehramt, also für Schüler. Und da sind, wie soll ich sagen, ist künstliche Intelligenz ein Thema in Informatik Wahlpflichtfach, da halt mit Chatbots zu tun. Ich habe eine Chatbots probiert. Und ich habe auch privat sehr viel mit den, wie soll ich sagen, an und für sich auch Chatbots wie einer Alexa einer Siri et cetera zu tun. Und find' das sehr aktiv, und ja	175-178	HC PB05	
		Die Erfahrung ist, dass es meines Erachtens definitiv die Zukunft ist. Und das Problem ist einfach die, die, wie gut man verstanden wird. Es gibt immer noch eine recht hohe Fehleranzahl meines Erachtens. Und wenn man das aber mal wirklich weiter reduziert und das passiert, weil ich jetzt mit Spracherkennungssystemen privat zu tun, ich würde fast sagen seit über 10 Jahren. Und da war am Anfang das noch unfassbar eingeschränkt. Und mittlerweile geht wirklich schon	181-194	HC PB05	

		erstaunlich viel, geht wirklich eine Menge weiter. Und ich nutze es, um gewisse Dinge zu Hause zu bedienen, selbst das Licht ein- und auszuschalten, den Fernseher ein- und auszuschalten, Kanal zu wechseln, Lautstärke einzuschalten, Musik zu starten und so weiter. Für all diese Dinge nütze ich, nütze ich verschiedene Sprachcomputer und bin damit soweit sehr zufrieden. Auch wenn mir da genauso auffällt, dass ich, keine Ahnung, im Fernsehen irgendwas mir anschau, und dann plötzlich das Ding reagiert, weil es im Fernsehen glaubt, irgendein Wort gehört zu haben. Das kann echt vorkommen. Also mir sind diese Fehler auch sehr bewusst, deswegen bin ich auch immer sehr vorsichtig damit. Und mir ist auch völlig klar die Problematik, die es gibt mit dem Datenschutz, dass natürlich diese ganze Sache alle gespeichert werden, verarbeitet werden et cetera. Und ich das auch sehr, sehr schwierig empfinde. Aber das so bissel als notwendiges Übel annehme.			
		Sehe ich eigentlich also genau bei deinem ersten Beispiel, wo es Kundenanfragen gibt, Bestellungen, Reklamationen, Statusabrufe etc.. Und da bin ich eigentlich jetzt schon fast davon überzeugt, dass bei Amazon zum Beispiel bei der Reklamation Chatbots eingesetzt werden. Mit denen schreibe ich sehr, sehr oft. Bemerkt man sehr, sehr oft, wenn sie nämlich blöde Antworten geben, dass ich irgendwann doch sag, doch dann ein Mensch eingreift, der dann quasi einen letzten Schliff verpasst. Aber ich glaube schon, dass man solche Basics Chatbots jetzt schon teilweise genutzt werden und für die komplexeren Dinge dann, die ein Chatbot nicht mehr bewältigen kann, dann noch immer Menschen noch gebraucht werden. Und wenn es mal vorbei ist, nur noch Chatbots genutzt werden. Also dafür sehe ich es auf alle Fälle.	197-204	HC PB05	
		Ich glaub nicht – ähm. Was mir erst passiert ist: ich hab irgendeine Website aufgerufen um T-Shirt's zu drucken und dann war unten – ähm – der Seite so ein Chat aufgetaucht und ich nehm' jetzt nicht an, dass das ein echter Mitarbeiter war, weil das wär viel zu anstrengend und es war auch nur die Nachricht ,ah du bist wieder da, kann ich dir helfen'. Ähm – ich hab's nicht gebraucht, weil ich nur die – äh – die FAQ's durchgelesen hab [...]	260-264	HC PB06	
		Ich glaub nicht. Ich glaub die Verbindung hab ich jetzt einfach nur gemacht, durch das Experiment. Aber, dass es ein Chatbot per se gewesen wär, hätt ich wahrscheinlich nicht so gewusst jetzt. [...] Ja. Aber dass es ein Roboter wär, also eine reine Maschine is' hab ich mir schon vorg'stellt. Ja.	270-273	HC PB06	
		Ahm ja, hab ich schon mal gehabt. [...] Eben gleich bei so Kundendienst habe ich zum Teil schon mal mit so Chatbots geschrieben gehabt, aber es war immer recht, da hat man sofort gemerkt, das ist ein Chatbot, weil er eben nie so ganz auf das reagiert hat und immer so gesucht Sachen rauszufiltern, und deswegen musste man da auch immer ganz anders schreiben, dass sie das verstanden haben, was man haben will. Und es kamen immer so die gleichen Sätze und zum Teil ist mir da auch immer vorgekommen, man kommt irgendwann in so eine Endlosschleife. Weil wenn Sie dann eine Antwort nicht haben, dann fragen sie wieder die vorherige und dann kommt man wieder zu der, und dann geht es immer so weiter, deswegen war das immer schwierig mit dem.	261-269	HC PB07	

		Aber ich habe davon gehört, aber ich glaube schon, dass ich schon mit Chatbots geschrieben habe, weil gerade [...] Ähm, wenn ist es schon ein bisschen länger her aber so mit Kundenservice hab ich sicher schon Kontakt gehabt. Ich weiß nicht, bei Asos zum Beispiel. [...] Die haben ja so eine Chatmöglichkeit und da bin ich mir nicht sicher, ob das, ich kann nicht dahin, ich glaube, die haben es nicht hingeschrieben, ob das jetzt ein Mensch ist oder nicht. Aber ich glaube, es ist ein Chatbot.	301-308	HC PB09	
		In dem Moment war es schon relevant, weil ich mich irgendwie gefragt hab, sitzt da echt wer und schreibt mit mir grad am Computer, und wenn, wie macht er das, weil er wird nicht nicht wahrscheinlich der einzige sein, also kann nicht nur dort sitzen, nur mit mir unterhalten, weil das System wird nicht funktionieren. Ob der einfach jetzt mehrere Messenger offen hat und mit 15 20 30 Kunden gleichzeitig schreibt, oder ob da vielleicht irgendein Bot dahinter sitzt.	310-314	HC PB09	
		Das Lustige war nämlich, dass im ersten Gespräch, dass es so eine Situation hatte, die ich nämlich wirklich bei Asos, weil ein Paket einmal nicht angekommen ist. [...] Und ich habe mit denen geschrieben, das war schon ein bisschen mühsam, weil die das immer nur gesagt haben, sie leiten es weiter, sie leiten es weiter, aber das ist dann im Endeffekt hat es für mich drei Wochen gedauert oder sowas, das war ein bisschen mühsam. Und ich hab zweimal halt hingeschrieben und ich habe bemerkt, beim zweiten Mal hat sie mir einfach dieselben Fragen nochmal mir mich gefragt und ist aber nicht mal darauf eingegangen, was ich eigentlich, weiß nicht, ein paar Tage vorher mit den anderen Chatbot oder mit anderen Personen geschrieben hab.	318-326	HC PB09	
		Ja, ja, auch Chatfenster, weil ich glaube, die sitzen in England und ich glaube, es gibt nur deutsche Nummer, oder so, also da, Mail glaube ich dauert noch länger. Also ich war prinzipiell war ich ganz positiv überrascht. Also es funktioniert. Aber ich habe gemerkt, es ist noch nicht ganz ausgereift, also es funktioniert. Keine Frage. Weil früher oder später leiten sie es wahrscheinlich eh an eine andere Abteilung weiter, an der sich dann drum kümmert, aber ja.	328-332	HC PB09	
		Gehört und gesehen, ich meine diese, diese, diese, jeder, jeder kennt's, wenn man beim wurscht T-Mobile oder irgendwo anruft und, dass man erstmal in die Leitung kommt und da kommt dann einmal diese standardisierten: Wie kann ich Ihnen weiterhelfen. Da Da Da Da Da. Und dann drückst du und dann kommt der nächste und sagt, ja, und was wollen Sie jetzt? Das, das, das, das, das. Das kennt man eh und dann die gängigen Chatbots, dass man auf einer Homepage ist und da kommt dann Screenoff, und. Das hat sehr, sehr selten aber, doch, bin ich in Kontakt gekommen, ja.		HC PB10	
	K2: ERWARTUNG				

		Erwartungshaltungen gegenüber Chatbots <i>Ich habe keine großen Erwartungen gehabt, aber ja.</i> Kodierregel: Proband schildert seine Erwartungen sowohl im Rahmen des Experiments als auch an Chatbots im Allgemeinen.			
		[...] der Bot hat auch immer so reagiert, wie man sich das vorstellt mit den Fragen.	11-12	HC PB02	
		Ja, da war ich ganz überrascht, dass solche Antworten kommen. Weil am Anfang habe ich mir gedacht das wird eher so ein, wie die Siri kann man ja auch fragen, was sie gerne isst. Und dann hat sie schon ein paar nette Sprüche, aber da merkt man immer, okay das ist jetzt schon sehr stark programmiert. Und das habe ich jetzt bei dem nicht so das Gefühl gehabt, dass der so [...] Das war eigentlich positiv.	120-125	HC PB07	
		Ich habe keine großen Erwartungen gehabt, aber ja.	14	HC PB10	
		Habe ich mir, ehrlich gesagt, noch keine Gedanken darüber gemacht. Keine Ahnung ob das [Chatbot als Guide] sinnvoll ist oder nicht.	226-227	HC PB10	
	K3: INTERAKTION				
	K3.1 Anrede	Duzen/Siezen <i>Also, das, was mich von Anfang an gestört hat, dass ich geduzt wurde, ja. Weil es für mich eine Geschäftsabwicklung ist, wars für mich komplett fehl am Platz sind.</i> Kodierregel: Proband bezieht sich in seinen Erzählungen auf die Anrede			
	K3.2 Tone of Voice	Tonfall mit dem kommuniziert wurde <i>Sehr freundlich, sehr freundlich zuvor-, also wie gesagt sehr freundlich, zuvorkommend, super.</i> <i>Tonfall ist genial gewesen</i> Kodierregel: Proband beschreibt wie er den Tonfall des Gesprächs wahrgenommen hat.			

		Würde ich eben auch eigentlich als sehr, sehr höflich, sehr freundlich ein- einstufen auch auch auch, ja sehr, sehr wenig auf auf Konflikt, sehr konfliktvermeidend und ja, es ist eigentlich sehr kundenfreundlich könnte man eigentlich sagen.	97-99	HC PB05	
		Ich glaub sehr sehr über-höflich, aber trotzdem nicht kalt.	94	HC PB06	
		Das war eigentlich ganz freundlich	161	HC PB07	
		Eher freundlich. Und ja, freundlich locker.	185	HC PB10	
	K3.3 Gesprächsablauf	Ablauf und Austausch im Rahmen des Gespräches <i>Bedürfnisorientiert. [...] Ja definitiv. Also auf keinen Fall zugepflastert oder, sondern wirklich Austausch.</i> Kodierregel: Proband beschreibt wie das Gespräch abgelaufen ist. Zum Teil werden formale Aspekte erwähnt aber auch Eigenheiten und Gesprächskultur des Gesprächspartner betreffend der Interaktion.			
		Über alle zusammen. Ah, also ich habe gemerkt, dass ich teilweise nicht so richtig wusste, okay, was soll ich jetzt schreiben, so zwischendurch einmal, also auch bei diesem letzten Problem. Ähm, da ist sehr gut entgegen gekommen vom Bot, würde ich jetzt sagen, also das ist so, wo ich sage, okay, das hat mir jetzt geholfen, weiter zu denken oder das zu verstehen und was, was ich jetzt weiter überlegen soll. Also jetzt im letzten Fall vor allem auch.	27-31	HC PB02	
		A2: weil da doch auch vom Bot was gekommen ist, weil ich habe gedacht, okay ich muss jetzt nur fragen und irgendwie diese Gespräch am Laufen halten. Und das hat der Bot dann auch gemacht. Das fand ich nett.	31-33	HC PB02	
		Ja, schon, also es war schon immer so, dass ich sage, okay, wir schauen, dass wir eine Lösung finden und eben auch die Zeit nicht haben. So in die Richtung, ja.	76-77	HC PB02	
		Ja, bei der ersten Aufgabe war ich schon a bissi so 'Uh, i-i-ich mag's nicht, das is-s komisch das ich schreib' und dann beim zweiten, dritten hat's mich einfach aufgeregt wie sie schreibt. [...] Sie schreibt sehr unkoordiniert. ich hatte das Gefühl, bissi über'n Haufen.	23-26	HC PB06	
		Vor allem von der Länge von den Nachrichten her. So wenn ich eine längere Nachricht gschrieben hab, hat sie eher auch länger geantwortet und wenn ich da nur so aufgelistet hab, wurd dann auch so aufgelistet immer so.	53-55	HC PB06	
		A2: Ja, aber ich hab sie gfragt: „Hast du ein Lieblingsessen“, Sie: „Ja“ und dann kam ja die Frage, ähm „Glaubst du, dass Liebe durch den Magen geht“ und noch so ganz viele andere Sachen,	73-75	HC PB06	

		die so mit dem Thema Essen selber zu tun hatten, aber nicht in der in der Konversation selber keinen Anker hatten.			
		A3: Also sie hat mich sicher auf, bei zwei Gegenständen waren wir uns einig. Bei zwei hat sie mich überzeugt. Ich weiss jetzt nicht ob die Fakten gestimmt haben oder nicht. Aber sie hab'n logisch ge-ge-geklungen. Und den letzten Gegenstand. Bei einem bin ich auf sie eingegangen und der andere war dann doch wieder von mir, aber es, es war dann so. Sie hat logische Erklärungen gebracht, also klang's für mich logisch und ich hab eingelenkt.	197-201	HC PB06	
		Ahm, nein eigentlich schon eher zusammen gearbeitet. Es war immer ein okay, ich sage das, was ich zu sagen haben und dann immer Nachfragen von der anderen Seite, das hat eigentlich ganz gut funktioniert. Besonders beim Essen hat man gesehen, da war immer zuerst, okay ich mag das und das und was magst du? Von dem ganzen. Also das war schon immer so ein miteinander da. Bei dem habe ich mir am Anfang gedacht, da hat sie nur ihre Sachen geschrieben und dann muss nachfragen, wieso das, und das will ich nicht nehmen. Aber das hat dann eigentlich auch ganz gut geklappt und da hat sie sich auch überzeugen lassen. von Anfang an, ja.	53-59	HC PB07	
		[Zusammenarbeit?] Also so von dem hat es eigentlich ganz gut geklappt, ja.	73	HC PB09	
		Sowohl als auch. Also ich habe einen Scherz gemacht und sie ist drauf eingegangen. [...] Na, hat mich überrascht, muss ich gestehen, weil ich gedacht habe, die, also es war eine Antwort auf eine, wie war das schnell. [...] Ich glaub es war was im Dritten, irgendwo habe ich einen Scherz gemacht, aber hat mich überrascht, dass sie drauf eingegangen ist, ja.	288-293	HC PB09	
		Eigentlich ganz gut. Also irgendwie am herausforderndsten war natürlich die dritte Aufgabe, weil der Chatbot auch wenig auf meine Imperative äh Befehle eingegangen ist.	3-4	HC PB10	
		es war schon kooperativ	30	HC PB10	
	K3.4 Emojis als Ausdruck von Empathie & Emotion	<i>Emojis</i> <i>dass man selber Emojis verwendet hat, ja. Und das Unterstreichen und die Tatsache, dass halt eben das Gegenüber auch Emojis verwendet hat, ja, also, es spiegelt, es spiegelt die Emotionen wieder und spiegelt auch wieder dieses Sympathiewert wieder den man halt eben da ansetzt</i> <i>Kodierregel: Beschreibt den Einsatz von Emojis und bezieht dies auf eine emotionale Verbindung oder Aussage</i>			
	K.3.5 Art der Antwort	Art und Weise der Botschaften <i>[...] die Antworten waren halt angenehm. Also sie haben halt irgendwie das Ganze nicht zum Eskalieren gebracht. Und deswegen war das dann trotz meiner vielleicht ein bisschen meine</i>			

		<i>Anspannung. Weil jetzt es ein bisschen unrund gelaufen ist, hat sie das wieder sozusagen gut gelöst durch ihre Antworten.</i> Kodierregel: Proband beschreibt die Antworten des Gesprächspartners entweder rein von der Art oder er geht inhaltlich näher auf die Antworten ein			
		Das fand ich eigentlich ganz lustig, mit dem Essen. Weil ich so auf das eingestellt war von dieser Lieferung, wie quasi bei Amazon, wo man mit diesem Chat schreibt, wo immer so die computer-generierten Antworten sind. Und da waren die Antworten dann eh ganz lustig. Und irgendwie ganz anders als die ersten. Und die hat eh ganz nett reagiert auf alles, auch auf ganz unterschiedliche Sachen.	15-18	HC PB07	
		Und das war dann ganz lustig auch wenn ich so andere Sachen geschrieben habe, hat sie lustig drauf reagiert. Und so ein Spruch [...] Weil ich habe zum Beispiel einmal geschrieben, weil sie geschrieben hat irgendwie, ob man beim Essen, ich weiß nicht mehr, jemand kennenlernen kann oder sowas. [...] Dann habe ich halt geschrieben, dass mir mein Freund erzählt hat, dass er so gern mit Menschen isst, weil beim Essen sieht er die Persönlichkeit von dem Menschen heraus. da sieht man am essen das ganze, und da hat sie dann ganz lustig drauf reagiert und hat sie gesagt, ja man kann da quasi die Tischmanieren aus den Händen lesen.	106-116	HC PB07	
		auch immer auf alles reagiert. Sie hat nie irgendwie so patzig oder irgendwie so ganz knapp oder so geantwortet, sondern es war eigentlich immer ganz nett ausformuliert, nie so ganz unpersönlich oder immer mit den gleichen Satzstellungen oder so wie man es oft bei so Chatrobotern merkt, die dann immer die gleichen, oh ich habe sie nicht verstanden. Und das und das. Das war eigentlich überhaupt nicht so. Also das war eigentlich ganz gut.	161-165	HC PB07	
		Positiv fand ich die Antworten vom Essen. Dass sie da auch andere Sachen wie so Standard, was isst du, was isst du nicht, oder Restaurantempfehlung oder so, dass sie auch auf das ganz lustig reagiert hat und mal ganz andere Sachen schreibt. Und auch so andere Fragen gestellt hat wie die klassischen, sind auch mal so auf Persönlichkeit. Auf das ganze aufgebaut. Das finde ich eigentlich ganz überraschend, vor allem nach der ersten Aufgabe. Weil da war ich ganz auf diese Lieferanten-Chat-Ding eingestellt und deswegen fand ich die dann ganz interessant. Auch dass man die so in der Reihenfolge gemacht hat, war glaube ich ganz gut.	184-190	HC PB07	
	K3.6 Reaktionszeit	Reaktionszeit Formal <i>Okay, was ist mir aufgefallen? Allgemein, dass es sehr rasch war, also sie sehr schnelle Antworten gegeben hat.</i> Kodierregel: Proband geht auf die Reaktionszeit des Gesprächspartners ein und nennt mögliche Ursachen und oder Konsequenzen.			

		Also s sie braucht, manchmal schreibt sie ganz schnell zurück und manchmal braucht sie eine Weile bis sie irgendeine Antwort hat und ich füh mi halt sehr gewöhnt, ich schreib momentan fast nur mit meiner Freundin, weil ich mit ihr zusammenwohn und die schreibt wirklich sehr schnell. Und daher bin ichs gewohnt, dass immer sehr schnell ganz viele kleine Texte kommen und es war halt sehr ungewohnt mich wieder eine andere Schreibweise zu gewöhnen.	26-31	HC PB06	
		Ich weiß nicht, also entweder hat's damit zutun, dass sie halt die Nachrichten analysieren muss. Und dann halt, dass bei bei jeder Testperson halt jetzt immer was anderes is und dann halt anders braucht, um eine für uns logische Zusammensetzung zu erzeugen oder es warn einfach auch von der Aufgabenstellung selber her, weil bei der ersten Aufgabe wars ja der Herr Customer Support und ich glaub da gings imma bissi länger. Bei der zweiten wurds dann halt so, weil wie unter Freunden, wars dann mehr so hin und her und jetzt bezieh ich mich auf diese Nachricht von dir aber dann wieder auf die. Und bei der dritten wars dann eher so wirklich schnell, weil wir schnell zu einer Lösung kommen müssen .	43-49	HC PB06	
		Na, hab halt immer ein bisschen gewartet, aber [...] auf die Antworten, ja. [...] Ahm. Na. Ja bei so Chatbots erwartet man sicher eh immer ganz schnell.	207-211	HC PB07	
		Und dann war es immer so, hat man, ich glaube aber, das war mehr auch die Situation, weil man sonst nie so aktiv mit jemandem chattet. Normalerweise macht man dabei ja immer andere Sachen, wie jetzt in der Situation, hat man sich halt nur auf das konzentriert und dann wartet man vor dem Bildschirm und sagt schon die ganze Zeit, schreibt, schreibt wieder nicht, schreibt, schreibt wieder nicht. Deswegen war es ein bisschen ein Warten. Aber ich glaube, dass wäre in jeder Situation anders, weil auch wenn man über die Sachen schreibt oder über das vor allem. Da wird man ja schreiben und weglegen. [...] Genau das war ganz interessant, weil dann auch immer: Warte, ich sehe nach oder so. Das war ganz so, oh ja, der Chatbot hat wahrscheinlich eh alles parat und der musste nicht noch mal nachsehen oder so.	213-222	HC PB07	
		Das weiß ich nicht, wahrscheinlich um das Ganze menschlicher wirken zu lassen oder halt die Wartezeit zu überbrücken, weil vielleicht doch ein bisschen eine Rechenleistung dahinter ist und dann halt, um zu beruhigen, dass man nicht denkt, oh jetzt ist er weg, oder so was.	224-226	HC PB07	
		Naja was, es kommt halt nicht so richtig schnell zurück, wenn du schreibst, das dauert immer ein bisschen.	5	HC PB09	
		Weiß ich nicht, weil es ein Chatbot ist wahrscheinlich, ja. Ich bin davon ausgegangen, dass es ein Chatbot ist und der das analysiert, was ich da hineinschreibe und dann sucht er sich irgend eine passende Antwort zu aus, ja. [...] Oder ist es absichtlich verzögert damit es menschlich wirkt? Das weiß ich nicht.	18-22	HC PB09	
	K3.7 Verständnis/Verständigung	Verständigungsprozess			

		<i>Dass die Anna extrem gut meine Angaben verstanden hat. [...] Die Zusammenhänge verstanden. Und sie hat bis Anfang hat sie kurz etwas nicht verstanden. Und ab dem Zeitpunkt hat sie alles perfekt verstanden. Es gab keine Verständnisprobleme.</i> Kodierregel: Beschreibt ob sein gegenüber einen versteht oder nicht, bzw. warum das so ist oder woran er das festmacht			
		Dass die Anna extrem gut meine Angaben verstanden hat. [...] Die Zusammenhänge verstanden. Und sie hat bis Anfang hat sie kurz etwas nicht verstanden. Und ab dem Zeitpunkt hat sie alles perfekt verstanden. Es gab keine Verständnisprobleme.	3-6	HC PB05	
		Ich hab mich am Anfang nämlich noch die ersten Male sehr, sehr geärgert, äh weil ich einfach nicht verstanden worden bin, hab ich sogar laut geflucht, muss ich gestehen. [...] Ja. Äh. Mich hat es geärgert ab dem, jetzt geärgert der Punkt, wo ich eigentlich am Anfang schon geschrieben habe, ich hab' ein falsches Produkt erhalten. Und dann habe ich nur bekommen die Standardantwort, ja das tut mir wirklich leid, dass es passiert ist. Und da denke ich mir, oh, ah, das muss ein Fehler sein, denn eigentlich müsste dann auch schon eine Gegenfrage kommen, was kann ich tun et cetera und dann kam da aber nichts.	21-28	HC PB05	
		Am Anfang war ich doch sehr, sehr verärgert, weil ich es immer deprimierend finde, wenn man etwas sehr, sehr präzise eigentlich schreibt und man denkt, das kann man eigentlich nicht falsch verstehen, und dann trotzdem falsch verstanden wird und dann sich genau überlegen muss, wie muss ich das jetzt nochmal anders schreiben, um von diesem System verstanden zu werden. Und das ist dann oft finde ich schnell sehr deprimierend.	54-58	HC PB05	
		Ja, das hat eigentlich ganz gut funktioniert. Also wir haben uns eigentlich immer gegenseitig gut verstanden. Sie hat auch alles richtig interpretiert, was ich so geschrieben habe. Und von dem her fand ich das eigentlich ganz angenehm.	35-37	HC PB07	
	K3.8 Bezugnahme	Bezugnahme <i>Man konnte sich auf später geschriebenes wieder beziehen.</i> Kodierregel: Sich auf bereits kommuniziertes beziehen			
		Man konnte sich auf später geschriebenes wieder beziehen.	6-7	HC PB05	
		Es war sicher auch zum Teil das was ich erwartet hatte. Ahm, bei der ersten hatte ich auch noch am ehesten das Gefühl – ähm - aber wahrscheinlich auch nur deshalb weil sie mehrmals auf Sachen zurückgegangen ist oder gefragt hat, obwohl ich sie schon einmal geschrieben hab. Aber bei den anderen beiden war das nicht wirklich so. [...] Ähm - zum Beispiel falln mir jetzt irgendwie Adressdaten oder sowas das, ich denk das überliest ein Mensch auch gern sehr schnell, oder so, oder verlierst irgendwie. So von dem her.	83-86/89-91	HC PB06	

		Weil hat ja auf alles reagiert. Hat auch, am Anfang habe ich gedacht, weil da habe ich ja ganz lange Nachricht geschrieben, wo ich alles mal reingeschrieben habe von den Daten. Und dann, ähm, hat sie nur nach der Sendungsnummer gefragt. Da hab' ich gedacht, oh je, jetzt muss ich alles einzeln nochmal schreiben. Bis ich dann drauf gekommen bin, sie hat eh von der vorherigen Nachricht schon alles rausgeholt und hat nur, wenn ich gesagt habe Ich habe keine Sendungsnummer, hat sie das eh verstanden. Also war das eigentlich ganz gut, dass sie auf alles reagiert hat und war ganz schnell mit einer Lösung da.	7-12	HC PB07	
		wenn ich eine Nachricht geschrieben habe, musste ich immer warten auf die nächste, weil sonst hat sie nicht immer auf jede geantwortet, wenn ich so zwei drei hintereinander geschrieben habe.	24-25	HC PB07	
		Nein, das war eigentlich nicht schwierig. Das mit den, dass ein paar Nachrichten nicht beantwortet wurden, das war ein bisschen schwierig, aber ansonsten ähm gab es da eigentlich nix, wo ich gesagt habe, das war jetzt schwierig oder sowas.	46-48	HC PB07	
	K3.9 Chatbot > Kommunikationsverhalten	Verhalten gegenüber dem Chatbot <i>Doch, weil das ist sehr interessant. Weil dadurch, dass ich dachte dass es ein Roboter ist hab ich mich automatisch anders verhalten als wenn ich gewusst hätte es ist ein Mensch.</i> Weil es ein Chatbot ist habe ich mich so und so verhalten			
		So, um ehrlich zu sein, ich habe am Anfang die ersten paar Sekunden gedacht ich schreib mit einem Chatbot und habe dann ganz, ganz bewusst geschrieben, wie als wäre es ein Chatbot sprich ähnlich wie mit einer Suchmaschine, dass du eigentlich nur fast Stichwort verwendest, keine unnötigen Höflichkeitsfloskeln, total auf's Wesentliche fokussiert, damit du nicht welche Wörter verwendest, die eventuell der Chatbot dann nicht versteht.	11-15	HC PB05	
		Von meiner Seite würde ich fast sagen noch eher als von der anderen Person, weil ich mich immer noch sehr, sehr auf die Aufgaben konzentrieren hab' und und und ja weiß ich nicht.	48-49	HC PB05	
		Also, ich muss sagen ich glaub ich weiß nicht wie gut das Vorwissen ist, dass man weiß dass es ein Roboter ist. Weil ich hab das Gefühl, man schreibt dann automatisch anders. Also wenn man weiß, dass es keine echte Person ist. Also ich habs zumindest so empfunden und ich habs halt auch im Nachhinein während dem Schreiben gemerkt dass ich einfach anders kommunizier. [...] Ich glaube es war auch einfach kälter oder halt auch mehr sachlich oder so wie wenn ich eine E-Mail an irgendeinem Kunden schreib weil es jetzt ganz – ähm - sachlich bleiben muss und alles, hm ich, ich glaub das war so das. Beim zweiten, dritten Gespräch wurd's dann weniger weil sie selber auch dann [...] weils dann selber auch dann persönlicher geschrieben wurde, aber so wirklich am Anfang hab ich gemerkt, dass man sich irgendwie automatisch distanziert und denkt ‚ah es ist eh keine echte Person‘.	3-13	HC PB06	

		Doch, weil das ist sehr interessant. Weil dadurch, dass ich dachte dass es ein Roboter ist hab ich mich automatisch anders verhalten als wenn ich gewusst hätt es ist ein Mensch.	254-255	HC PB06	
		Die Auswirkung war wahrscheinlich, dass ich Hochdeutsch also geschrieben hab'. [...] Und wahrscheinlich nicht andere Wörter verwendet habe, wirklich jeden Satz ausformuliert habe, auch Groß- und Kleinschreibung beachtet habe, und ja.	268-270	HCPB 09	
		Ja bisschen vielleicht. Ja, also nicht komplett deppensicher, aber, ähm. Na war eigentlich konsequent so. Vielleicht habe ich es da ein bisschen im zweiten vielleicht ein bisschen probiert, aber prinzipiell war schon so der Gedanke, das ist ein Chatbot, ich schau, ob das Gespräch so besser funktioniert.	278-280	HCPB 09	
		Nein, ja, man schreibt halt Fragen rein, und es ist ganz lustig, was da zurückkommt, aber wirklich, dass ich das ernst genommen habe [...]	160-161	HC PB10	
	K3.10 Vermutung Mensch > Kommunikationsverhalten	Eigenes Verhalten aufgrund der Vermutung Mensch <i>Also ab dem Zeitpunkt, wo ich das Gefühl gehabt, dass ich doch mit einem Menschen schreibe, war ich wesentlich eigentlich auch dann freundlicher.</i> Kodierregel: Weil ich GLAUBE, dass es ein Mensch ist habe ich mich so oder so verhalten			
		Achso nein. Also ab dem Zeitpunkt, wo ich das Gefühl gehabt, dass ich doch mit einem Menschen schreibe, war ich wesentlich eigentlich auch dann freundlicher. Also bin dann auch so emotionaler geworden. Also dann doch angefangen, auch Smileys zu schicken, was ich sonst nicht gemacht hätte. Und ähm, es hat eigentlich schon meine Kommunikation sehr, sehr verändert. Und ich bin eben nicht mehr so ob so so bei meiner ganzen Formulierung nicht mehr so speziell geworden. Nur so als Beispiel. Ähm. Wenn ich jetzt mit einem Chatbot geschrieben hätte, wär' mir völlig, also hätte ich dann gedacht bei diesen Begriffen, die du wählen musst, dass ich genau die Begriffe so wähle, wie sie vorgegeben sind. Weil Systeme einfach nicht keine Ahnung, statt Regenmantel jetzt Regenanzug verstanden hätte, hätte ich gedacht, wenn ich es genauso eins zu eins mit Bindestrich, einfach um Fehl-Eingaben, also sprich zu vermeiden. Und wie ich denn gewußt hab' oder gedacht hab', ich schreibe mit einem Menschen, und vor allem auch gemerkt habe, hoppala da kommen die Begriffe auch ein bisschen abgekürzten und nicht so, wie sie vorgegeben sind, ja, hab ich dann auch einfach so die Begriffe dann am Schluß bei meiner finalen Ausführung dann abgekürzt.	73-85	HC PB05	
	K3.11 Kommunikationsanpassung	Anpassung des Kommunikationsverhaltens <i>Zuerst ja, [gestresst] und dann also, erst bei der dritten Aufgabe wurd's dann halt einfach so, normal ich pass mich immer an an die Person mit der ich schreib.</i>			

		Kodierregel: Kommunikationsanpassung nach Reevaluierung des Interaktionsfähigkeit des Gespräch			
		Zuerst ja, [gestresst] und dann also, erst bei der dritten Aufgabe wurd's dann halt einfach so, normal ich pass mich immer an an die Person mit der ich schreib. Das is, das passiert irgendwie automatisch, auch vom Schreibstil her oder so. Aber bei den ersten beiden Aufgaben hat mich das sehr aufgeregt, weil ich's halt nicht mehr gewohnt war einen anderen Stil zu sehen, od zu spüren auch.	33-36	HC PB06	
		Ja wahrscheinlich schon. Beim ersten dann schon, weil da habe ich gesehen am Anfang habe ich es mit so, so wie mit einem Menschen schreiben würde versucht mit so einem ganzen Satz und dem ganzen. Danach habe ich gesehen, es funktioniert eigentlich auch anders, dass die Information also anders aufgenommen werden und dann bin ich ganz auf dieses kurze zurück-schreiben gegangen, weil ich gedachte habe, das ist dann schneller, bevor ich jetzt [...] noch fünf mal dieses ganze schreibe. Das schon. Ähm. Aber ich glaube bei den nächsten zwei hat man dann gesehen, deswegen war ich auch ganz überrascht über die Aufgabe, dass es schon auch so persönlicher funktioniert und dass da auch nachgefragt wird und auf alles reagiert.	98-106	HC PB07	
	K3.12 Effizienz	Effizienz <i>Das erste war, pf, hab ich als ineffizient empfunden, weil ich von meiner Seite aus, weil ich auch solch Situationen nicht mag.</i> Kodierregel: Beschreibt wie Effizienz stattgefunden hat			
		Das erste war, pf, hab ich als ineffizient empfunden, weil ich von meiner Seite aus, weil ich auch solch Situationen nicht mag. Ähm - und darum hab ich mehrere Sachen immer wieder wiederholt schreiben müssen, weil ich-ich schon glaub, dass sie wie eine strikte Vorgabe irgendwie hat, dass sie sich auf was beziehn muss.	60-63	HC PB06	
		A3: Und bei der dritten wars dann aber wirklich so, ich hab die Liste von den Objekten äh geschickt und sie hat auf alle Bezug genommen „Ja mit den und den und den stimm ich überein und das find ich nicht gut weil so und so“, ja also glaub ich die dritte war am effizientesten. Rein von der Kommunikation her, das ma am schnellsten auch auf ein Ergebnis gekommen sind.	75-79	HC PB06	
	K4: GESPRACHSAKT				
	K4.0 Allgemein	Allgem. Beschreibung Gesprächscharakter <i>Auch im zweiten <u>Smalltalk</u> würde ich jetzt sagen, war es irgendwie nett [...]</i> Kodierregel: Proband geht auf das Charakter des Gesprächs ein bzw. unterteilt die unterschiedlichen Aufgaben in Gesprächstypen			

		A1: Das war ganz einfach, finde ich, und auch zielorientiert und so dass ich sage [...] ich kann dieses Problem mit dem Gegenüber lösen.	8-11	HC PB02	
		A1: Also zielorien- auch zielorientiert natürlich [...] Ahm, naja, weil ich sie doch auch gefragt hat eben nach Bestellnummer oder halt Sendenummer, die ich nicht hatte und dann irgendwie gesagt hab, na hab ich nicht, müssen wir irgendwie anders lösen. [...] Und ging aber dann auch so. Sie hat gesagt, ja okay, muss ich schauen und hat funktioniert. Wenn das nicht gegangen wäre, weiß ich nicht, wie lange wir gebraucht hätten. Das kommt halt auch immer, das ist halt hier sehr schnell gegangen, ja.	14-21	HC PB02	
		A2: Auch im zweiten Smalltalk würde ich jetzt sagen, war es irgendwie nett [...]	31	HC PB02	
	K4.1 Zeitfaktor/Druck	Zeitfaktor als Druckmittel Aber es kommt drauf an, weil ich hab dann <u>schnell klein beigegeben</u>. Wenn ich länger Zeit gehabt hätte, hätte ich nicht schneller klein beigegeben. Kodierregel: Proband begründet sein Verhalten bzw. das des Wizard mit dem Zeitdruck/der Zeitbeschränkung			
		Ich hab es auch durch die Zeit kann man sich das nicht leisten, dass man da jetzt, also da haben, würde ich jetzt sagen, beide Seiten geschaut, dass das ein positives Ende findet. Und dass man in der Zeit auch eine Lösung findet.	68-70	HC PB02	
		A2: Genau. Bei der zweiten, ahm wars dann glaub ich eher das Zeitlimit, wo ich dann auch eher schnell machn wollte weil sie hat dann sehr viele nicht zusammenhängende Fragen gestellt	70-71	HC PB06	
	K4.2 Voreingenommenheit	Voreingenommenheit Ich habe zwar gemerkt dass da Bemühungen da sind. Aber ich kann die nicht so annehmen weil halt dahinter mein Gedanke ist, derjenige, der diese Firma betreibt, beziehungsweise der Kunden, der leistet sich keinen Mitarbeiter Kodierregel: Proband beschreibt wie seine Voreingenommenheit seine Einstellung beeinflusst hat			
	K4.3 Gesprächsatmosphäre	Gesprächsklima Doch ja, es war eher, <u>eher positiv</u>, also es war jetzt kein Gespräch, wo ich sag, das war jetzt negativ			

		Kodierregel: Proband beschreibt das Gesprächsklima Aufgaben übergreifend oder aufgaben-spezifisch			
		Doch ja, es war eher, eher positiv, also es war jetzt kein Gespräch, wo ich sag, das war jetzt negativ	66	HC PB02	
		A3: Schon eher locker und entspannt. Also die letzte Situation ist eher auch eine unentspanntere Situation natürlich, weil die auch so dargestellt wurde, dass man irgendwie alleine ist und ein Probleme hat, ein riesiges, ein lebensbedrohliches.	97-99	HC PB02	
		Es war sehr freundschaftlich, sehr freundlich und ja, sehr zielführend aber trotzdem. Es waren in allen drei Gespräch immer das Ziel im Fokus und ja. [...] Eher pragmatisch, ja. Also	41-44	HC PB05	
		Eigentlich nicht fremd, ich mach es eigentlich sogar noch recht häufig ich schreib eigentlich recht wenig - jetzt is ma aufgefalln. Ich verlier eigentlich wenn ich so mit Menschen bei Whatsapp schreibe eher den Kontakt als wenn ich sie regelmäßig sehe. Und darum bin ich's mir eher ge-wohnt dann sachliche Texte zu verfassen.	17-20	HC PB06	
		Es war ganz lustig, weil vor allem die erste Aufgabe mit dieser Lieferung.	3	HC PB07	
		A1: Eigentlich ganz gut. Die erste Aufgabe war eigentlich soweit ganz positiv.	3	HC PB09	
		Ah es war ein bisschen träge, aber es war jetzt nicht so, dass es jetzt extrem ins Gewicht gefallen ist. Also es ist jetzt, mir ist es aufgefallen, aber es war jetzt nicht extrem negativ, ja.	15-16	HC PB09	
		Ah ich habe den Eindruck gehabt, dass natürlich, im ersten Fall ist es eher bisschen serious, ernsthafter. [...] Zweites Gespräch war klar, normales Gespräch, wie man es so führt. Und das dritte Gespräch war halt, ich finde, für die Situation zu, äh, wie soll ich sagen, zu locker.	91-94	HC PB09	
		Länger als eigentlich angeschrieben war und immer dacht, habe ich jetzt irgendwas falsch ge-macht, oder so? Also das war ein bisschen mühsam. Und zweite war okay, und das dritte, hab ich mir gedacht, das stelle ich mir jetzt so, das ist eigentlich eine recht komplexe Aufgabe, stelle ich mir den Wecker und dann habe ich's dann mehr oder weniger nicht abgebrochen, aber ich habe gesagt, okay passt.	190-193	HC PB09	
		Humor war ein Thema ja.	286	HC PB09	
		Aber sonst insgesamt ganz gut, also dieses Service Gespräch, das erste, war eigentlich recht, recht angenehm und das zweite war halt ein bisschen eine seichte Unterhaltung aber war auch okay. Es war effizient, es war sympathisch, ja.	6-7/12	HC PB10	

	K4.4 Gebriefte/Gescriptete Wirkung	Gebriefte Anmutung des Gesprächs <i>Achso dann Aufgabe eins fand ich gebrieft, kundenorientierter. Also man hat versucht das Zwischenmenschliche einzugehen.</i> Kodierregel: beschreibt das der Eindruck besteht, das Gespräch oder Teile daraus (Nachrichten) sind geskriptet oder gebrieft			
	K5: BEZIEHUNGSEBENE				
	K5.0 Allgemein	Allgemeine Beschreibung Beziehung <i>Also da würde ich jetzt sagen, war relativ zwanglos. Sozusagen jetzt nicht besonders distanziert, noch, besonders undistanziert. Gut für diesen Rahmen, gut für dieses Setting.</i> Kodierregel: Proband beschreibt die empfundene Beziehung zum Gesprächspartner bzw. das Gefühl gegenüber Anna im Allgemeinen			
	K5.1 Freundschaftlich	Freundschaftliches Verhältnis <i>beim zweiten, das war ja freundschaftlich.</i> Kodierregel: Proband gibt explizit an, ob ein freundschaftliches Gefühl empfunden wurde			
		A2: [...] beim zweiten, das war ja freundschaftlich.	56	HC PB02	
		Ich denk es war so kurz vor freundschaftlich. Da-das wär so jemand, den kenn ich seit ein paar Monaten und wir lernen uns jetzt immer besser kennen und machen mehr.	219-220	HC PB06	
		Ah bei der ersten auf keinen Fall, bei der zweiten schon und im dritten, ja war auch freundschaftlich mehr oder weniger, aber, ja ist der, wie gesagt, der Aufgabe geschuldet. Aber im ersten war war eine gewisse Distanz da. Aber sie war schon höflich.	252-254	HC PB09	
	K5.2 Rollenverteilung	Eigene Rolle und die des Gesprächspartners <i>Bei der Übung zwei kann ich wiederum nicht allzu viel sagen, weil das war halt Augenhöhe.</i>			

		Kodierregel: Proband beschreibt ob sich auf das gesamte Gesprächs bzw auf die jeweiligen Aufgaben bestimmte Rollen abgezeichnet haben oder wie das Verhältnis zu einander war			
		A3: Also ich habe gemerkt bei der letzten, äh, Aufgabe mit dem Wüsten-Beispiel, äh, war die Rolle vom Bot eher die Führende, will ich jetzt sage. Also die, okay, ich ich löse jetzt das Problem. Und wir finden da eine Lösung gemeinsam, aber ich leite diese Lösung quasi. Was ich gut fand, weil ich mich ein bisschen verloren gefühlt hab so mit dem okay, wie entscheide ich jetzt und was ist jetzt gut. Und da kamen dann auch eben Informationen zu warum und warum nicht. Das fand ich gut, also in dem, in der, in dem Gespräche, aber weil ich mir halt auch in dem Gespräch schwer getan hab, weil, stell dir das mal vor, [...] kommen dann halt viele Ideen und Gedanken auf. Ähm. Das fand ich gut.	38-45	HC PB02	
		A2: Auch beim zweiten fand ich's sehr ausgeglichen von beiden Seiten, weil auch immer Frage und Antwort und man hat auch probiert irgendwie das Gespräch dann in eine Richtung zu führen oder halt ein ein Gespräch zu führen über das Essen.	45-47	HC PB02	
		Also ich hätte schon gesagt auf Augenhöhe. Vielleicht, dass auch da der Bot ein bisschen mehr das Gespräch geführt hat. Weil ich eben anfangs Smalltalk nicht genau wusste, okay wie fange ich jetzt an, was soll ich schreiben so in die Richtung. Was soll ich fragen. Und dann ist auch gleich was gekommen, also es ist dann wo ich mir dachte, okay, fange ich jetzt an und dann war aber schon was.	194-197	HC PB02	
		Ich würde es, nein es gab eine Rollenverteilung. Und ich würde sogar sagen, es kommt auf die Situation, also bei Aufgabe eins war die Rollenverteilung, würde ich schon eher sagen, dass ich der dominante Part war, wo es um das bestimmte Produkt ging. Und beim zweiten Gespräch, wo es um das Essen ging, würde ich sagen, es war eher ein Gespräch auf Augenhöhe. Und das dritte Gespräch würde ich auch wieder sagen, war vielleicht nicht ganz auf Augenhöhe, weil ich halt doch auch wieder mehr durchsetzen wollte, was ich im Kopf gehabt hab'.	152-157	HC PB05	
		Ich denk sie wahr eher auf der dominanteren Seite. Nicht die ganze Zeit, aber meistens. Sie hat mehr Fragen gestellt, oder hat mehr kritisiert. Zum Beispiel konkret bei Aufgabe drei, bin ich dann von den Gegenständen her mehr auf sie eingegangen, weil sie auch sehr viel mehr wissenschaftlich erklärt hat. Aber ich glaub allgemein is sie, war sie eher die dominantere.	191-194	HC PB06	
		Weil ich, ich bin das sehr gewohnt. Ich hab sehr viel um mich rum, die in verschiedenen Gebieten sehr viel wissen, darum lerne ich von jeder Seite wieder was und darum war's für mich jetzt nicht so, als wirkte sie von oben herab belehrend sondern wirklich eher so ‚schau ich weiss das, also bin ich der Meinung wir sollten das nehmen‘ und, hat's für mich logischer gemacht. [...] Ähm – ich glaub bei eins konnt ma von der Rolle selber her, die, die sie spielen musste nicht sagen ob sie dominanter war oder nicht, weil bei Customer Support ge-geht's ja eher darum, dass sie einfach hilft. Da-da hat keiner eine dominante Rolle, finde ich. Und bei zwei, denke ich war sie auch	209-217	HC PB06	

		zum Teil etwas dominanter, weil sie bissi mehr, bissi schneller Fragen gestellt hat. Ahm – aber jetzt so wirklich eine Seite gab's da nicht.			
		Ich glaube das war eher ausgewogen. [...] Bei der ersten vielleicht, da ist noch ein bisschen der Unterschied, weil da hat man schon immer dieses Kunden-Auftraggeber-Verhältnis.	67-68	HC PB07	
		Genau, aber ansonsten fand ich war nie so, dass nur einer nachgeben musste oder die Unterhaltung komplett einseitig war, sondern es waren eigentlich immer beide und haben nachgefragt und was erfahren. [...] Also glaube ich waren da beide ganz gut involviert.	70-73	HC PB07	
		Ah. Sowohl als auch, ja. Ich habe es jetzt nicht ganz ernst genommen, ich habe mich dann einlullen lassen. [...] Sie hat Argumente vorgebracht. Und dann hab ich gesagt, ja passt schon. [...] Ich habe es akzeptiert, aber ich hätte es trotzdem jetzt in Reallife hätte ich es wahrscheinlich jetzt nicht den Spiegel mitgenommen.	49-58	HC PB09	
		Ah, naja, sie hat das Gespräch begonnen. [...] Also ich habe bereit geschrieben, wie es war, aber eigentlich war sie eher der moderierende Part, ja.	150-152	HC PB09	
		Na, dominant hätte ich jetzt nicht gesagt, weil sie doch immer wieder gefragt hat, was sind deine, weiß ich nicht, in der dritten Aufgabe, was sind jetzt deine Favorites. Und passt das so. Also das war jetzt nicht so, ja okay, wir machen, also [auf Augenhöhe] Ja.	155-161	HC PB09	
		Ahm. Also beim zweiten Gespräch war ich deutlicherweise eher der proaktive, der mehr gefragt hat und mehr Antworten bekommen hat. Ähm beim dritten Gespräch war es wie gesagt so, dass, dass, dass, dass der Gesprächspartner eine, eine relativ dominante Rolle auch eingenommen hat. Und und und dass sich so zwei dominante Rolle halt gegenübergestanden sind. Und ja beim ersten Gespräch war es deutliche Weise, ja wie gesagt ein Servicegespräche einfach, wo sich jetzt da diesbezüglich keine deutlichen Rollen jetzt ausgeht, gebildet haben, weil einfach da da gegenüber ein Servicepartner war.	21-26	HC PB10	
		das war auf einer Augenhöhe.	112	HC PB10	
	K6: Gesprächspartner				
	K6.0Allgemein	Allgemein zur Persönlichkeit des Gesprächspartners <i>Ja. Total [wohl gefühlt]. Die Anna war super zuvorkommend, hilfsbereit, sehr freundlich von Anfang bis zum Ende.</i> Kodierregel: Proband geht beschreibend auf den Charakter, die Persönlichkeit des Gesprächspartners ein			

		Ja, also auf jeden Fall zuvorkommend und freundlich, hilfsbereit. Ja, interessiert. also bei der zweiten, beim zweiten Gespräch, weil eben auch Fragen gekommen sind, so in die Richtung, und mehr wissen wollte.	162-163	HC PB02	
		Und war sehr sehr fortschrittlicher Chatbot.	9	HC PB05	
		Und da, da, da, da, da ja und dann irgendwie ab dem Punkt, mit dem ich schau in dem System nach und so weiter, ob das alles geklappt hat, ist mir dann irgendwie das doch sehr, sehr fortschrittlich vorgekommen und ähm.	33-36	HC PB05	
		Ja sicherlich, wie gesagt freundlich. Dann auch eine Person, die vielleicht wenig eben den eigenen Willen durchsetzen möchte, sondern mehr auch nachgibt und mehr auch andere Meinungen annimmt, als die eigene Meinung durchzusetzen.	128-130	HC PB05	
		Und das dann relativ schnell auch so akzeptiert wurde jetzt. Und der Kompromiss, der mir vorgeschlagen worden ist, den ich nicht eingehen wollte, ist dann meine Variante angenommen worden zu einem Mini-Kompromiss, würde ich sagen. Und bei der ersten Aufgabe war es für mich auch so gut, glaube ich. Und als Kunde was reklamieren wollte.	135-138	HC PB05	
		Also wenn ichs mir jetzt als reale Person vorstelle müsste, hätt ich gesagt irgendjemand Ende zwanzig - ähm - der gern draußen ist, der die ganze Zeit lacht und einfach Spaß hat. Also, vor allem jetzt aufgabenspezifisch gesehen bei der ersten schon customer support mäßig aber immer noch, ich glaub per du war sie, ähm – aber trotzdem hilfsbereit und freundlich und auch bei den andern – ähm - beiden ah ah starke Persönlichkeit aber sehr höflich. Aber nich, trotzdem nicht kalt.	94-99	HC PB06	
		hm, ja also für mich wahrscheinlich eher eine kleinere Frau. Ahm. Nicht zu zierlich gebaut, aber schon etwas mit Sommersproßen. Locken, die etwas schulterlang sind, eher in Richtung brauntöne. Ähm, wahrscheinlich eine Brille. Die dann auch sehr gern reisen geht, aber auch sehr viel in Kontakt ist mit ihren Freunden über jegliche Art. Sei es digital oder analog oder face-to-face [...]	108-111	HC PB06	
		Ja ich, ja ich denk schon. Vor allem bei der dritten Aufgabe. Weil sie auch sehr viel von den Gegenständen, die ich vorgeschlagen hab, kritisiert hat. Und ich denk so, wenn sie einfach alles bejaht hätte oder gesagt hat ‚ja, das find ich gut‘ oder ‚hm, ich weiß nicht‘, dann wärs für mich eher s, dann wär ich schneller wieder auf das - es ist nur ein Roboter – zurückgegangen. Aber dadurch, dass sie s auch – ähm - kritisiert und gesagt hat ‚nein, darum würd ich nicht‘ ist sie eher – ähm – authentischer übergekommen als vielleicht auch bei der Ersten. Aber bei der Ersten wars halt auch wieder eine andere Aufgabe, bei der sie entfernter wirken musste auf eine Art. [...] Aber ich glaub sie war auch bei der ersten sehr authentisch weil sie immer gesagt hat ‚Ja ich schau jetzt im System nach, oh tut mir total leid, wir schaun, dass es nicht wieder passiert‘. Also von dem her.	122-128/131-133	HC PB06	

		Ja klang sehr jung. [...] Ahm ja keine Ahnung, so Mitte, Ende 20, Anfang 30, sowas. [...] In meinem Alter ungefähr, ja [...] Wahrscheinlich durch den Einsatz von Emojis.	122-128/134	HC PB09	
		Ah, war sympathisch, war sympathische Frau, ja.	145	HC PB09	
		Ja ich habe aufgeschrieben realitätsfern. [...] Ja gut, wegen dem letzten Gespräch mit dem Spiegel, aber gut, das [...] Oder wegen dem Fallschirm zum Beispiel eigentlich wegen dem Fallschirm ja. Beim Spiegel habe ich mir noch einreden können, weil sie zumindest das noch argumentiert hat, aber den Fallschirm, soweit sind wir nicht gekommen im Gespräch. Und ich hab mir gedacht, Häh wofür.	174-180	HC PB09	
		Na ja ich, ich, ich, ich weiß aufgrund des Namens, dass sie weiblich ist. [auch ohne Namen?] Doch hätte ich es mir auch weiblich vorgestellt.	80/82	HC PB10	
		Kann ich so gar nicht sagen. Vielleicht, möglicherweise spielt beides mit, aber. Ahm. Ja. Es ist vielleicht auch die, die, die Reihenfolge der Aufgaben. Wenn vielleicht zum Beispiel die dritte Aufgabe als erste gewesen wäre, und man dieses irgendwie, diese, diese Vertragssituation, vielleicht stellt man sich dann a priori eher einen Mann vor, ich weiß es nicht, aber dadurch dass ich schon durch die erste Aufgabe einfach ein, ein Bild erschaffen hat, was dann für die restlichen Aufgaben eigentlich dann immer gleich.	90-94	HC PB10	
		Es ist, es ist, es war konsistent einerseits, dass ich mir dann trotzdem immer eine Frau eigentlich vorgestellt habe. Aber eigentlich habe ich mir nicht immer genau dieselbe Person dahinter vorgestellt.	100-101	HC PB10	
		Wenn ich mir wen vorstelle muss zu dem, dann würde ich es als Mitte, Mitte Ende 20 vielleicht, doch relativ starker Charakter. Trotzdem hilfsbereit.	106-107	HC PB10	
	K7: TRANSPARENZ (FAKTOR)				
	K7.1 Zweifel/Nicht Zweifel	Momente des Zweifelns an der Identität <i>Aber genau der Punkt, wo ich den Scherz gemacht habe, da bin ich dann skeptisch geworden.</i> <i>Kodierregel:</i> Proband fällt Aussagen zur Unsicherheit über die Identität des Gesprächspartners, bzw. wiegt ab, welche Faktoren für Mensch, welche für Chatbot sprechen könnte und kommuniziert Einschätzung was es sein könnte.			
		Naja, ich habe gedacht, vielleicht schreibt da schon [ein Mensch], doch ich habe mir schon auch gedacht, vielleicht sitzt jetzt wer und schreibt das. Ja, also das schon noch irgendwie werden.	214-215	HC PB02	

		Warum. Ja auch mit den Smileys, glaube ich, mit dieser Interaktion. Weil das doch ein bisschen, wenn ich das so sagen darf, Zwischenmenschliche daran.	217-218	HC PB02	
		Ich meine es ist auch die Sache, es ist halt schwierig, was können Roboter heutzutage schon, das ist auch ein bisschen natürlich be- beängstigend, aber können sie das, können sie das nicht. Und deswegen, weil man es nicht so kennt und weiß, hab ich auch das Gefühl, okay das sitzt vielleicht doch ein Mensch dahinter.	220-222	HC PB02	
		Und dann kam es mir doch so vor, als hätte ich da mit einem Menschen geschrieben, weil ich einfach selbst keinen Chatbot kenne, der so weit entwickelt wäre wie jetzt der, mit dem ich geschrieben hätte.	15-17	HC PB05	
		Das is sehr schwer, weil es is sehr auf die Aufgaben drauf angekommen find ich. Auch wenn ich jetzt alles so übersichtlich anschau, es – sie is sowas dazwischen. Manche Antworten sind sehr menschlich. Die agieren auch sehr menschlich. Ähm. [...] Ich glaub die Art, wie sie darauf reagiert. Aber nicht einfach, dass sie etwas beantwortet, sondern einfach da-da-das nächste das si- das sie dann geschrieben hat. Aber dann gab's zum Teil auch wieder Antworten wo man gemerkt hat ,das is a bissi kühler'. Also es-es hatte nie genau alles den selben touch. Aber ich hätt's, ich hätt gesagt eher in Richtung Roboter. Man hat's schon a bissi gemerkt. Aber es war doch nicht so zu fest, weil ich hab immer noch a menschliches Bild im Kopf.	229-237	HC PB06	
		War es denn ein Chatbot?! oder ein Mensch? Wahrscheinlich. [...] Ja zwischendurch schon. [gezweifelt]	237-239	HC PB07	
		Ja. Mh. Ich glaube, dass mittlerweile schon möglich sein könnte, dass das ein Chatbot schafft. Aber theoretisch könnte es auch ein Mensch sein.	252-253	HC PB07	
		Wenn ich es nicht wüsste, oder was? Boah, das ist schwierig. Hat auf jeden Fall schon sehr menschliche Züge, ja. Aber, ja, na, hat schon sehr menschliche Züge ja. Also ich könnte es jetzt wahrscheinlich, wenn ich es nicht wüsste, könnte ich es wahrscheinlich nicht unterscheiden	259-261	HC PB09	
		Aber genau der Punkt, wo ich den Scherz gemacht habe, da bin ich dann skeptisch geworden.	373-374	HC PB09	
		Ja, also es würde mich nicht wundern, wenn tatsächlich jemand, wenn es kein Bot wäre und jemand geschrieben hätte.	67-68	HC PB10	
	?	Einerseits eben diese Dinge wie, ich ich muss jetzt noch nachschauen oder solche Sätze und auch die Argumentation in der dritten Aufgabe wären für mich eigentlich auch ein Indiz, dass das, das ist für mich zu ähm, mit zu viel Ratio und zu sehr überlegt, mitunter, dass ich da sag, das ist ein, also es muss jetzt ein Bot sein.	70-73	HC PB10	

	K7.2 Deklaration	Identität Bekennen Ja oder Nein <i>Aber ich, ich bin schon froh es zu wissen. Das muss ich schon sagen. Also ich will schon vorher wissen, dass das irgendwie schon, ja.</i> Kodierregel: alle Äußerungen zur Deklaration, das heißt: 1. ob es wichtig/unwichtig ist dass sich ein Chatbot bzw. Mensch zu erkennen gibt, bzw. dies klar deklariert wird; 2. wie sich ein Chatbot zu erkennen geben soll bzw. ausgewiesen werden soll			
		Nein, weil ich mir gedacht habe, das. Auch wenn es ein Mensch ist, ist es okay. Oder auch wenn es der Bot ist, wie gesagt, das war jetzt nicht für die Aufgabe und für diese Unterhaltungen war es nicht relevant, finde ich, also für mich.	225-227	HC PB02	
		Aber ich, ich bin schon froh es zu wissen. Das muss ich schon sagen. Also ich will schon vorher wissen, dass das irgendwie schon, ja.	231-232	HC PB02	
		Ja, ganz am Anfang vielleicht. Also diese, diese Anfangs-Kommunikation, dieser Einstieg: Hallo ich bin der und der, ich bin ein Bot. Oder so.	290-291	HC PB02	
		Ja ich für mich, ich bräuchte das nicht, aber vielleicht, ja, würde das auch die Fragestellung, okay brauchst du mehr Informationen. willst du mehr darüber wissen, oder so, ja, was ich bin, wer ich bin. So irgendwie die Richtung.	294-296	HC PB02	
		Nein. [...] Weil mir in diesem Bereich die Problemlösung wichtiger ist. Und mir ist dann egal ob ein Mensch oder eine Maschine ein Problem löst, solange ein Problem gelöst wird. Umso schneller, umso besser, umso komfortabler ist es für mich. Und somit, wenn ich sage, Ich habe keine Wartezeit mehr und kann sofort mein Problem lösen, ist mir egal, wer das jetzt gelöst hat, hauptsache es ist gelöst worden. Für mich ist da die Zeit einfach der entscheidende Faktor.	214-220	HC PB05	
		Ja. Aber ich glaube, wenn das ein größeres Thema wird, wird das jeder verstehen. Dann wird es normal wie gesagt. Sie schreiben mit einem Chatbot und vielleicht würde ich. Ich würd es vielleicht sogar das am Anfang so schreiben, dass man mit einem Chatbot schreibt und dann auch gleich mit dem nächsten Satz eventuell entschuldigen für eventuelle Missverständnisse und blablabla.	252-255	HC PB05	
		Also ich denk, wenn's jetzt sowas wär wie bei den T-Shirt's, was eh für die Firma ist, dann wär's wahrscheinlich egal, hauptsach ich komm zu den Informationen, die ich brauch. Wenn's privat irgendwas wär, würd ich wahrscheinlich ab irgendeinem Punkt fragen. Was aber in dem Fall, wenn's ein Roboter wär, nicht viel bringt weil er mir wahrscheinlich nicht sagt, dass er ein Roboter ist, je nachdem was er will.	301-304	HC PB06	
		Ich glaub das bräucht's dann vielleicht eher am Anfang, wenn-wenn man das anfangt einzuführn. [...] Am Anfang vom Gesamtprojekt, weil mit der Zeit gew-gewöhn sich die Menschen dann sicher dran und der Chatbot wird dann auch immer besser und ich glaub ab irgendeinem Punkt wird's dann egal sein, ob's ein Mensch oder eine Maschine is'. Aber ich denk am Anfang, wenn man	312-317	HC PB06	

		das Projekt einführt, wär's vielleicht noch gut, weil man weiß nich' was für Menschen es gibt, die sich dann drüber aufregen oder [...]			
		Ich denk am einfachsten, unkompliziertesten und angenehmsten wär's wenn's gleich irgendwie so am Anfang vom Chat wäre, wenn dann der User schreibt „Hallo, ich brauch das und das“ und dann der Chatbot antwortet mit „Hallo, ich bin Chatbot Anna – ähm – ich kann dir so und so weiterhelfen“ oder so.	340-342	HC PB06	
		. Vielleicht geh ich, ich hätt nicht, wahrscheinlich nicht ganz genau gewusst was es ist, aber mit dem Wort „Chat“, was jetzt jeh ziemlich integriert ist in der deutschen Sprache und „bot“ was man auch aus den Filmen kennt, wenn's irgendwelche Kreuzungen gibt oder so, ähm - hätte ich schon schon gedacht, dass es eine logische Schlussfolgerung eh wäre und man sagen kann ‚Okay, es ist kein Mensch‘.	347-350	HC PB06	
		Ich finde es schon wichtig, weil oft beim Kundenservice, wenn einem nicht ganz geholfen wird oder so, ist oft ganz praktisch, weil wenn man dann irgendwann anders anrufen muss und sagen muss, ich habe mit dem gesprochen. und der hat mir das und das gesagt. Weil man dann einfach so ein Gegenüber hat, der einen dann so weiterhelfen kann, während so Chatbot Gespräche meist einmal gemacht sind. Und wenn er dir helfen kann, ist es gut und sonst muss man sich eh an den Kundensupport wenden. Deswegen fände ich es schon gut, wenn man es weiß oder nicht, weil dann kann man anders reagieren, falls eben ein extra gut geholfen wird oder gar nicht geholfen wird.	327-333	HC PB07	
		So wie das hier war, fand ich es eigentlich ganz gut. Hallo ich bin Chatbot so und so. Dann weiß man es gleich von Anfang an. Und man kann gleich darauf reagieren und darauf eingehen.	339-340	HC PB07	
		Ich glaube nicht, dass es allen klar ist. Meinen Eltern wäre es wahrscheinlich nicht klar. Großeltern sowieso nicht, deswegen glaube ich eher so Altersgruppe. [...] Von dem ganzen, wahrscheinlich eher jüngere Altersgruppe wird schon eher klar sein, weil es mittlerweile doch in einigen Bereichen eingesetzt wird, und dann hat man wahrscheinlich schon mal damit zu tun gehabt.	347-352	HC PB07	
		Problematisch würde ich nichts sagen, aber ich würde es schon verpflichten, also ich würde schon finden, dass die verpflichtet sind, dass sie das deklarieren, dass du nicht gerade mit einem echten Menschen redest.	377-378	HC PB09	
		Das ist eine gute Frage. Aber du willst ja wissen, mit wem du gerade redest. Wenn der sich als irgendwer ausgibt. Ich weiß nicht, Ich darf mich auch nicht als irgendwer anderer ausgeben. [...] Na, prinzipiell will ich wissen, wer mein Gesprächspartner ist, weil wenn ich irgendwo anrufe im Kundendienst, will ich auch wissen, wer das ist.	380-381/386-387	HC PB09	
		Naja, vorab im Gespräch. [...] Hallo ich bin blablabla, ich bin ein Chatbot. Bla und. Was kann ich für sie tun?	398-400	HC PB09	

		okay, das ist jetzt schwieriger, aber ich glaube in unserer heutigen Generation wissen es wahrscheinlich schon ein Großteil, was Chatbots sind. [...]Also ich glaube die Generation, die sich mit dem nicht beschäftigt, die ruft sowieso an und schreibt keine Nachrichten. Und also ich glaube, der Name an sich Chatbot wird wahrscheinlich schon ausreichen. Ja.	402-405	HC PB09	
		Naja, ich finde, es gehört sich schon, dass deklariert wird, ob es ein Bot ist oder ein Mensch. [...] Ich weiß nicht, weil es einfach, weil es wahrscheinlich ein evolutionär tief in uns drin liegendes Bedürfnis ist, dass man weiß, mit wem man es zu tun hat. [...] In dem Fall eher Mensch oder Maschine.	231-234/241	HC PB10	
		Ich glaube schon, ja, denn wenn es tatsächlich da Unterschiede gibt, dann gibt es natürlich auch Potenzial für einen gewissen Missbrauch.	273-274	HC PB10	
		Dass es zu Beginn des Gesprächs oder des Chats klar offengelegt wird. [...] Entweder das, oder sie, sie, sie, haben es schon im Namen drinnen, dass das von vornherein klar ist. [...] ich glaube, das [Erklärung] ist dann nicht unbedingt notwendig.	276/278 /281	HC PB10	
	K7.3 Konsequenz aus Intransparenz	Verhalten und Reaktionen infolge von Intransparenz <i>Ja, da wäre ich wahrscheinlich verärgert, wenn ich das andere gedacht hätte.</i> Kodierregel: Auswirkungen/Einstellungen/Gefühle, die das nichtwissen oder nicht sicher sein ob der Identität des Gesprächspartners, hervorrufen könnte (auch auf zukünftige Konversationen)			
		Nachfragen vielleicht, wenn ich es wissen möchte.	274	HC PB02	
		Ja, da wäre ich wahrscheinlich verärgert, wenn ich das andere gedacht hätte.	277	HC PB02	
		Dass ich es nicht benutzen würde wahrscheinlich.	279	HC PB02	
		Eher kritischer dann glaube ich dem gegenüber, wenn mir das passieren würde. Also ich bin schon ein Mensch, wo ich sage, Transparenz ist wichtig.	283-284	HC PB02	
		Ja [Keine; ist ihm egal]	212	HC PB05	
		Aber ich denk, je nach Situation wenn's jetzt eben irgendwas wär, dass ich wirklich brauch, auch privat, dann würd ich mich irgendwann wundern, vor allem wenn er mit den Informationen nicht rausrückt. Aber sonst	306-308	HC PB06	
		Also ich hätte wahrscheinlich auch anders kommuniziert, wenn ich es nicht gewusst hätte. [...], vom Textlichen und nicht vom Inhaltlichen. Wahrscheinlich ja. Keine Ahnung, ist schwierig jetzt zu beurteilen. Kann schon sein, dass ich wahrscheinlich auch anders reagiert hätte.	273-276	HC PB09	

	K7.4 Personifikation (Sozialer Akteur)	Gegenüber wird als Person gesehen <i>Äh, man stellt sich schon wen vor, mehr oder weniger</i> beschreibt, dass er/sie ein menschliches Bild (personifiziert) von seinem Gegenüber hat			
		Eher als Menschen. [...] Ja, wie gesagt, ich habe dahinter eben, wenn ich kommuniziert habe, eher einen Menschen gesehen. [...] Genau an der Interaktion, wie, wie wir Gespräch geführt haben, also wie wir das Gespräch geführt haben. Oder wie gesagt, das ist wie mit einem normalen Menschen, wo ich sage, okay da sitzt ein Mensch dahinter, der da schreibt, und und. Auch wenn ich weiß, dass es ein Bot ist.	202-210	HC PB05	
		Mitte zweites, vielleicht vor allem auch weil sie gesagt hat ihr Lieblingsessen ist Tapas. Und ich weiß auch nicht, das is, ich entwickle gerne selber Comic-Charaktere, vielleicht liegts daran. Und ich glaub, es ist vor allem, beim zweiten Teil hats dann angefangen durch eher ein persönlicheres Thema wie Lieblingsessen. Und dann halt im Kopf in Verbindung mit dem Ersten, dass sich das dann so entwickelt hat.	116-119	HC PB06	
		Überaus positiv, war eigentlich wirklich mehr das, dass ich mit der Zeit nicht mehr das Gefühl hat ich schreib mit nem Roboter. Also es, es wird dann viel menschlicher. Sicher auch durch die Situation, das war sicher der größte Faktor. Aber es wurde dann mit der Zeit immer zugänglicher.	173-182	HC PB06	
		Noch nicht wirklich. Ich glaube, da war es einfach zu kurz, die drei Sachen. [...] wenn man wenn man länger geschrieben hätte, über das erste Gespräch oder so, wird sich das schon einstellen, dass man so in eine Richtung denkt von der Persönlichkeit. Weil sie sagt dann doch. [...] Ich glaube, das war noch zu wenig, dass man da jetzt schon einen Charakter sagen kann.	172-179	HC PB07	
		Genau. Das über's Essen, das hat gepasst, ja. Das ist halt wie keine Ahnung, wenn man mit jemandem schreibt, fand ich das eigentlich gar nicht so als wäre es ein Chatbot, sondern wirklich wie, wenn ich mit jetzt irgendwem X Y vor mir.	24-26	HC PB09	
		Ah, man stellt sich schon wen vor, mehr oder weniger, aber ich find zwei und drei wäre ähnlich, aber eins hat sich sehr unterschieden von den anderen beiden.	119-120	HC PB09	
		Man hat es natürlich im Hinterkopf.[das ein Chatbot ist] Aber ich muss sagen, es funktioniert schon ziemlich gut. Man vergisst es vielleicht recht schnell. Also man hat schon noch im Hinterkopf, aber es wirkt jetzt nicht so, als wäre es irgend eine Maschine, die da irgendwas schreibt, sondern die geht echt schon relativ gut auf dein Gespräch ein.	223-226	HC PB09	
		A1: Am ehesten noch bei der ersten Übung witzigerweise. [...] Ahm, also eigentlich wie, wie eine Telefonzentrale-Mitarbeiterin halt. [...] a, vor allem, weil natürlich auch so Sätze reinge-ge-gefloßen sind, wie das muss ich erst einmal abchecken oder so. Und das macht es natürlich wieder eher menschlicher.	52/56/61-62	HC PB10	

	K7.5 Identifizieren als Mensch/Chatbot	Ist ein Mensch/Chatbot, weil ... <i>Zum Teil ja. Von-von der Reaktionsart, von der Reaktionszeit, auch mit den Emoji's so von [...]</i> <i>Ja, weil also manchmal hat sie viel zu schnell auf etwas reagiert und manchmal viel zu langsam und dann gab's so gewisse Punkte zwischendrin, wo man wirklich so das Gefühl hatte ,es ist ein Mensch, der das liest, reagiert und [...]</i> Kodierregel: führt Gründe/Situationen/Gefühle an warum er/sie Gesprächspartner als Mensch/Chatbot einordnen würde			
		Eher Mensch ... siehe K7.5	205	HC PB02	
		Mensch ... siehe K7.5	168	HC PB05	
		Zum Teil ja. Von-von der Reaktionsart, von der Reaktionszeit, auch mit den Emoji's so von [...]	140/242-244	HC PB06	
		Bei der generell, weil von Anfang an die Antworten nicht so generiert geklungen haben. [...] Sondern es war auch, weil normalerweise kriegt man da immer so Standard Antworten, die so auch in so Sätzen geschrieben sind, wo man schon weiß, die meistens nicht so ganz passen. Oder nicht immer. Und nicht so ganz auf das darauf eingehen. Und sie ist eigentlich immer auf das drauf eingegangen, was ich gesagt, und auch manchmal so kurze Antworten und nie so ähnliche Sätze oder Formeln, wie das ganze. Und deswegen habe ich mir zwischendurch gedacht, ja.	243-249	HC PB07	
		Und sie reagiert eben auch durch die Emojis oder doch wirklich speziell auf gewisse Antworten, was glaube ich, bin mir jetzt nicht sicher. Ich glaube, ich habe einmal zwei Sachen hintereinander geschrieben und sie ist dann nur auf eins davon eingegangen. [...] Ja, da hab ich dann kurz gemerkt, okay, es ist ein Chatbot.	228-232	HC PB09	
		Eher als Mensch. [...] weil dafür war mir vor allem eben in Aufgabe drei zu viel Argumentation und ähm auch dann schlussendlich irgendwie die, die, die der Lösungsvorschlag war mir dann zu menschlich. Aufgabe zwei, ja hätte genauso gut ein Chatbot sein können. Aufgabe eins, wie gesagt aufgrund so, so, so, wie ich meine, das kann man, das könnte man natürlich genauso gut einprogrammieren, aber aufgrund so Sätzen wie, das muss ich noch nachschauen. Und Ding, das macht es, dadurch wirkt es dann auch menschlicher.	177-182	HC PB10	
	K7.6 Konsequenz aus Transparenz	Verhalten und Reaktionen infolge von Transparenz <i>Weil ich dann sozusagen anders glaube ich umgehe mit den mit der Situation einfach. Also ich werte das anders. [...]</i> <i>[den Unterschied] Ganz stark</i>			

		Kodierregel: Auswirkungen/Einstellungen/Gefühle, die das Wissen ob der Identität des Gesprächspartners, hervorrufen könnte (auch auf zukünftige Konversationen)			
	K7.7 Einstellung gegenüber Mensch/Maschine	Mensch vs. Maschine <i>Genau. wenn es nur um die Informationen geht und ums Persönliche, glaube ich, würde ich es eher komisch finden, mit nem Chatbot mich da auszutauschen, wie wenn ich im echten rede.</i> Kodierregel: Beschreibt seine Sicht auf Maschine od Mensch & resultierendes Verhalten (auch wenn nur in einem bestimmten Setting			
		Nein, ich glaube, ich hätte es dem Mensch nicht eher nachgesehen, aber bei einem Menschen hätte ich glaube ich die größere Chance, ein Missverständnis schneller aufzuklären als bei nem Chatbot, denn ein Chatbot, denke ich mir, antwortet sehr präzise. Es wird nicht verstanden. Und dann ist es schwierig, wenn du eh schon sagt, du hast so präzise wie möglich versucht es mitzuteilen und der Chatbot hat's nicht verstanden, das nochmal anders zu machen, dass es so passt, dass es das System versteht, ist schwieriger, als einen Menschen den es, wo du es dann richtig stellen kannst.	64-69	HC PB05	
		Es macht einen Unterschied. [...] Ja, wobei ich das ehrlich gesagt, auch wenn das jetzt mit den Amazon-Mitarbeitern mache ich das fast auch so. Ich schreibe dann so ähnlich [LACHEN] Also dass ich mich am Schluss nur noch bedanke dafür, aber ansonsten weil ich mir auch denke, es ist auch deren Zeit und die sind einfach auch, das ist gar keine Unhöflichkeit, ja, ich denke mir einfach, da geht es um Zeit, da geht es um Effizienz. Und umso schneller ich dem Menschen klar mache, was für ein Problem ist, umso schneller kann er es lösen. Und die werden ja auch dann wahrscheinlich nach, keine Ahnung, irgendwie, bezahlt nach Provision, nach gelösten Problemen etc., und haben auch keinen Bock da zeilenweise etwas zu lesen, was jetzt eigentlich nicht wirklich relevant dafür ist. Darum ist es gar nicht böse, sondern es ist nur sehr fokussiert auf das Wesentliche.	227/234-241	HC PB05	
		Es war sicher angenehmer, weil ich, ich hatte dadurch nicht das Gefühl dass – ich hab immer das Gefühl alle machen sich Hintergedanken und ich muss immer auf die reagieren, oder die auf eine gewisse Art steuern können damit sie nicht negativ werden und bei einem Roboter gibt's das nicht. Er sieht was du schreibst und das ist es. Das hat's sicher einfacher gemacht, für mich jetzt.	179-182	HC PB06	
		Es ist recht interessant. Ich glaub, ich glaub es ist für viele einfacher mit jemanden oder etwas zu sprechen von dem sie wissen, dass es kein Hintergedanken hat. Aber ich kann mir genauso gut vorstellen, dass es dann für manche auch unangenehm wird mit den ganzen News, die's jetzt gibt über Roboter und künstliche Intelligenz und so und alle jetzt Anfangen komische Mythen zu publizieren. Von dem her, also ich glaub mir wär's überhaupt nicht wichtig, vielleicht könnt man's auch	321-327	HC PB06	

		ganz weglassen, es könnte vielleicht einfach ein großer Streitpunkt werden – ähm – wenn man's von Anfang an nicht deklariert und dann findet man's aber raus.			
		Ich denk schon. Jetzt vor allem spezifisch auf die Gefühle wär's sicher einfacher, jetzt für mich persönlich auch wenn ich weiß ‚Okay, es ist ein Roboter‘ es ist viel einfacher.	334-335	HC PB06	
		Genau. wenn es nur um die Informationen geht und ums Persönliche, glaube ich, würde ich es eher komisch finden, mit nem Chatbot mich da auszutauschen, wie wenn ich im echten rede.	307-308	HC PB07	
		Ich glaube ich wäre einfach vorsichtiger bei dem, was ich schreibe. Weil zum Beispiel zum Chatbot, der dann wahrscheinlich auch nie so ähm so versucht ein Chatbot kommt mir immer so ganz ehrlich vor, weil er antwortet dir alles, was er hat und hat halt seine vorprogrammierten Sachen, der kann dann auch nix dafür, von dem Ganzen. Während man bei einer Person wahrscheinlich dann anders reagiert, weil die können dann auch oft patzig reagieren und sagen: Ja tut ihnen Leid, können wir halt nichts machen. Und bei denen muss man halt ein bisschen nachhaken und sagen, ja es geht halt nicht oder muss man auch mal ein bisschen grantiger werden oder irgendwas. Oder er reagiert dann auch anders oder eben umgekehrt, man kann auch sehr höflich da sehr viel anderes rausholen oder zum Beispiel eben, da kriegt man eine ganz andere Antwort und wird einem ganz anders geholfen, während beim Chatbots das wahrscheinlich völlig egal ist, was man schreibt. Und ich glaube das ist der Hauptpunkt, bei einem Chatbot, mit dem wird man sowohl positiv als auch nicht negativ	312-322	HC PB07	
		[Warst du zugänglich?] Nein, aber ich bin ja der Mensch und das ist der Bot. [...] Vielleicht hätte ich mich dann mehr partnerschaftlich verhalten, ja. [...] Na, in der dritten vor allem. Weil da musst du ja, musst du ja wirklich interagieren und Probleme lösen gemeinsam. [...] Wenn ich gewusst hätte, dass in der zweiten, auf der gegenüberliegenden Seite ein Mensch sitzen würde, mh, wäre es wahrscheinlich von, von, von, von der Konversation genauso oberflächlich gewesen aber von der Emotion weniger oberflächlich.	140-142/146 - 147/156-158	HC PB10	
		Ja, mich macht es [Chatbot Kommunikation] eher nervös, weil es eben eine sehr starre Kommunikation ist und ich für mich persönlich auch eine, wo ich nicht so schnell und effizient meine Wünsche ausdrücken kann. [...] bis der Bot dir die Möglichkeiten aufgezählt hat und eventuell passen diese vorgefertigten Möglichkeiten gar nicht so zu deinem Anliegen, also das, deswegen einfach schon am Bot selber.	201-208	HC PB10	
		Naja, zum Beispiel, dass, wenn, wenn eine, eine unflexible Kommunikationssituation sich ergibt, dass ich vielleicht mit einer Maschine nachsichtiger bin als mit einem Menschen. Weil dann der Mensch kann sich flexibel auf mich als Kunden einstellen, während das die Maschine möglicherweise nicht kann, weil sie einfach nicht so programmieren ist. [...] Das macht ja auch keinen Sinn eine Maschine anzuschreiben oder irgendwie zu beschimpfen.	244-250	HC PB10	

		mich wundert das eigentlich, weil ich für mich persönlich würde mich eher einem Menschen gegenüber öffnen als einem Bot, weil.	263-264	HC PB10	
	K8: ANWENDUNG				
		Mögliche Anwendungsbereiche <i>Also wird wahrscheinlich eh. Servicedienstleistung, gerade Kundendienst wird das, glaube ich, ein Thema sein, ja</i> Kodierregel: aufzählung und beschreibung der für den User denkbaren Anwendungen für Chat-bots			
		Ja, aber so, ich bin schon ein Mensch, der lieber, glaube ich, das persönliche Gespräch führt, auch wenn ich jetzt für die Arbeit zum Beispiel, ist bei mir auch so, dass ich zum Beispiel Druckmaterialien bestellen muss oder sonstwas. Und, äh auf der einen Seite gibt es auch so einen, ich glaube, es sind sogar Menschen, die dann Antworten und einen Chat führen. Also dann, wo ich aber auch lieber telefoniere und nachfrage und vielleicht kurze Sachen auch beim Chat frage, aber eigentlich lieber dann doch Telefonieren. Weil ich kann die Sachen besser mündlich erklären, als ich sie schreiben kann. Und bis ich sie geschrieben habe und überlegt habe, wie schreibe ich das, habe ich es fünfmal erzählt	258-264	HC PB02	
		Ja eh, wenn man irgendwas sucht, also Informationen sucht und als Hilfe. Ich weiß nicht, da, schwierig.	269	HC PB02	
		Ich denk jetzt eben bei solchen Webseiten, weil manchmal – ich kann mir gut vorstellen, dass eine Firma auch nicht permanent Zeit hat auch wirklich auf E-Mail's zu antworten und dann wär das wahrscheinlich schon – ähm – recht praktisch. Ansonsten, außer Fragen zu beantworten kann ich mir noch keinen Bereich vorstellen wo er m-mehr machen könnte oder schneller oder effizienter als ein Mensch.	282-285	HC PB06	
		Ich glaub, wenn man jetzt speziell zum Beispiel die Bank nehmen würde, ich glaub da muss man mehr dann noch wegen der Sicherheit schauen, dass dann da nicht irgendwas, irgendwelche Informationen geleakt werden. Oder, dass man eine Grenze zieht muss: was darf der Chatbot alles fragen oder annehmen, jetzt an Nummern oder sonstigen Sachen. Ich denk, wenn's so einfache Sachen sind, wie eben T-Shirt's oder sonst was bestellen auf irgendeiner Seite oder – hmh – was gibt's noch? (....) Nur so Sachen, wo's vielleicht na-nicht um sehr persönliche Informationen geht, die man braucht – dass man ihn da sicher regulär verwenden könnte, vielleicht auch um die Firma selber auszulasten. Ähm – und vielleicht auch um die, den FAQ-Teil zu kürzen, weil manche User sind auch einfach viel zu faul zum das durchzulesen. Ich glaub da könnt's am sicherst' um einiges effektiver werden – ähm – auch für die Firma selber, genauso wie für den User.	288-296	HC PB06	

		Ich glaube vor allem in diesem Kundensupportbereich. Weil da hat man ja meistens, man hat eben so Daten wie Bestellnummer, wie Adresse und das Ganze. Und ich glaub, da kann es dann ganz gut funktionieren, weil man dann genau auf das reagieren kann, weil da kommen eh immer dann die gleichen Fragen, weil da weiß ich auch, Leute die, ein paar Freunde von mir arbeiten bei Kundensupport bei gewissen, und die kriegen dann halt auch tabellenweise Antworten, die sie dann lernen müssen, und die schreiben dann halt vielleicht ein bisschen persönlicher oder anders, aber im Grunde haben es auch nur, wenn er da schreibt, habens die Antwort, also glaube ich, könnte das ganz gut funktionieren, vor allem in der Art.	279-285	HC PB07	
		Ich glaube so Sachen, wenn es in die informative Richtung geht, da suche ich mir lieber, was ich hab, dann suche ich lieber, okay wenn ich ein Rezept will, dann suche ich nach Rezepten oder das Ganze. Da extra jemanden zu fragen, glaube ich dann frage ich schon gerne andere Leute persönlich, weil sie dann schon was ausprobiert haben oder einen Tip haben, aber wenn ich wahrscheinlich so ein Chatbot antworte mir, dann nur mit den besten Restaurants der Stadt für genau das Essen und das kann ich mir online dann auch raussuchen. Ich glaube da ist eher anstrengend dann, weil ich mich, wenn ich jemand beschreiben muss, was ich haben will, wie ich bei Google das einfach ganz plump eingeben kann und der gibt mir genau das, was ich brauche.	297-304	HC PB07	
		Also wird wahrscheinlich eh. Servicedienstleistung, gerade Kundendienst wird das, glaube ich, ein Thema sein, ja. [...] Wenn es besser wird, ist es mir wurscht, wenn es funktioniert, ist es mir eigentlich egal. Also ich finde es traurig, dass halt wieder mehr Jobs wegfallen. Weil Callcenter, oder so einfache Jobs braucht's auch in der Gesellschaft. Aber ja, ich glaube dem Kunden an sich wird es wurscht sein, wenn es funktioniert, funktioniert, und dann. Aber ich nehme mal an, dass das auch eine Frage von der KI ist, wie sehr die dann in Zukunft besser funktioniert und dann auch halt aus Gesprächen lernt.	339-346	HC PB09	
		Wenn ich jetzt so dran denke, reicht es mir glaube ich gerade im Supportbereich Guides? boah, schwierig. Ich glaub, bevor ich irgendwen was frag, suche ich selber im Internet. Und berechnen, jetzt bei der Bank, wenn du mir das Beispiel schon gibst, wäre ich mir wahrscheinlich auch selber zusammenrechnen bzw. kannst du es ja sowieso bei George dann [...] Geht es sowieso, dass du es selber irgendwie sortierst und filterst.	362-367	HC PB09	
		Ich würde sie zwangsläufigen nutzen als User. Und ich meine, wenn es dann wirklich so ist, dass man für, ich bleibe jetzt nochmal beim Service, für wurscht, für Telefonanbietern, Flugbetreibern und sonstwas, dass, wenn man dort anstatt, dass man eine halbe Stunde in der Warteschleife hängt, dann lieber zu einem Bot kommt und dort dann in kürzerer Zeit bedient wird, dann wäre es mir nur recht und würde ich schon machen.	214-217	HC PB10	
	K9: GESPRACHSIMPULSE				

		Natürlichkeit/Vertrautheit/Sicherheit/Empathie/Zugänglichkeit <i>Ich denk Natürlichkeit würd ich, da ist mir das, als erstes die Aufgabe zwei einfach in den Kopf geschossen, weil sie da sofort losgelegt hat als würden wir uns schon seit drei Jahren kennen</i> Kodierregel: alle Aussagen die zu den passenden Gesprächsimpulsen getroffen wurden			
	K9.1 GN Natürlichkeit	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Natürlichkeit getroffen wurden			
		Ja, ja, aber es ist also, wenn man das jetzt nicht so sieht, dass es ein Bot ist, würde ich schon sagen, dass es natürlich rüber gekommen ist. Also so, dass ich sag, das könnte ich mit einem anderen auch so ein Gespräch führen. Und da steht eine Person, also so, dass man sagt, okay, man personifiziert das Ganze. Das schon. Also das hatte ich schon das Gefühl, wie ich geschrieben habe, eigentlich sehe ich da eine Person dahinter und jetzt nicht einen Bot, obwohl ich es weiß.	156-160	HC PB02	
		Okay. Für mich war es ein natürlicher Dialog. Ja. Ja, es war eine natürliche, mh, Gesprächssituation. Ja.	110/120	HC PB05	
		Ich denk Natürlichkeit würd ich, da ist mir das, als erstes die Aufgabe zwei einfach in den Kopf geschossen, weil sie da sofort losgelegt hat als würden wir uns schon seit drei Jahren kennen.	139-140	HC PB06	
		Ich glaube, natürlich war es schon, weil man hat auch nicht diese ganze, sehr geehrter Herr irgendwas. Das fand ich bei der Lieferung zum Beispiel ganz angenehm, da konnte man nur antworten. Und es ging halt wirklich um die Information. Das war ganz angenehm. Für so Sachen wars sicher auch effizient.	79-81	HC PB07	
		Also Natürlichkeit würde ich sagen, also das ist ein natürliches Gespräch, zumindest das zweite. Beim ersten okay, da hast du gewußt, das ist ein Servicemitarbeiter und ja.	212-213	HC PB09	
		Ahm. Natürlichkeit. Ist natürlich einmal die Frage, was man unter Natürlichkeit versteht. Natürlichkeit würde ich den Bot unter Anführungszeichen zuschreiben, weil sie eben, wie gesagt, man sich durchaus auch eine menschliche Person dahinter vorstellen konnte und weil auch die, die, die, die das Gespräch relativ easy verlaufen ist, sagen wir mal so, und deswegen auch eine gewisse Natürlichkeit geherrscht hat.	117-120	HC PB10	
	K9.2 GV Vertrautheit	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Vertrautheit getroffen wurden			
		A3: Beim letzten, weil die andere Person so gesprochen hat, als würde sie sich auch auskennen. Ich meine, hätte ich natürlich Misstrauen, also da ist auch das mit Vertrautheit ein bisschen drinnen. Ich hätte auch mal sagen können, okay ich traue dir nicht warum, sollte ich dir das glauben.	121-126	HC PB02	

		Aber das habe ich jetzt nicht, weil ich mich halt schlecht auskenne. Deswegen vertraut man da der anderen Person, wenn sie auch gute Beispiele bringt oder halt das erklärt, was sie macht. Also Erklären ist immer auch wichtig. Ähm. Das war jetzt beim letzten Gespräch am ehesten mit Sicherheit sonst, ja.			
		[Erklären eingefordert?] Nein das ist gekommen. [...] es war jetzt nicht nur darum, oder halt eine kurze knappe Antwort, sondern wirklich halt eine Erklärung, wo ich sage, okay, die hilft mir und ich versuche, das zu verstehen und das bringt mich weiter.	128-133	HC PB02	
		Wegen Vertrautheit. Es ist schon da mit den mit den Gesprächen, mit den Aufgaben eine größere Vertrautheit entstanden als zu Beginn. Am Anfang war es noch, ja.	110-111	HC PB05	
		Vertrautheit war eigentlich. Ja warum nicht. [...]Ich weiß nicht, aber im zweiten Gespräch recht, ist das situationsbedingt, stellt man sich irgendwie einen Menschen vor, mit dem man gerade schreibt über das essen, und dann geht es irgendwie recht schnell, ich weiß nicht.	215/218-220	HC PB09	
		Vertrautheit, ähm, ist wahrscheinlich am ehesten im zweiten Gespräch aufgekommen, wo man einfach, ja eine relativ einen relativ seichten Smalltalk geführt hat. Aber das ist schon durchaus gelungen auch, dass da eine gewisse Vertrautheit ist.	120-123	HC PB10	
	K9.3 GS Sicherheit	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Sicherheit getroffen wurden			
		[...] hatte ich auf jeden Fall auch. Also das Gefühl der Sicherheit.	118-119	HC PB02	
		Sicherheit, würde ich auch sagen, war auch gegeben. Also ich habe mich sicher gefühlt, dass die Sachen, die ich möchte, verstanden werden und darauf eingegangen wird.	112-113	HC PB05	
		Das lag vielleicht auch an der Art wie sie geschrieben hat, aber ich hatt immer das Gefühl ,ah, ich muss jetzt sofort auf das antworten' oder ,oh – sie antwortet gleich sofort'. Also vo, vom Schreiben her hatte ich nicht so ein sicheres Gefühl. Es war immer recht angespannt.	147-150	HC PB06	
		Ich glaub eher an der Interaktionsart, weil wenns ein echt, wenn ich gewusst hätt dass ein echter Mensch wär, hätt ich mich wahrscheinlich auf eine andere Art unsicher oder unzugänglicher gefühlt. [...] Ich bin ein sehr scheuer Mensch. Ich mags nicht, wenn ich Menschen nicht kenne oder wenn ich sie neu kennen lerne. Dann wär ich wahrscheinlich viel angespannter gewesen, weil ich gewusst hätt ,sie existiert wirklich'. Ich hätt mir die ganze Zeit Gedanken gemacht: was ich schreibe, wie ich schreibe, wie schnell es schreibe. Also von dem her glaube ich schon eher die Art wie sie per se kommuniziert hat und nicht ob sie jetzt real oder nicht real ist.	158-165	HC PB06	
		Ja, ich glaube deswegen ist generell immer ein bisschen Unsicherheit dabei. Und man weiß vor allem am Anfang habe ich nicht gewusst, wie er darauf reagiert, was ich schreib. Kann ich in Sätzen	92-94	HC PB07	

		schreiben, geht es so hauptsächlich darum, dass ich die Sachen so heraushebe von den ganzen Sachen.			
		Unsicher habe ich mich nicht gefühlt.	215	HC PB09	
		Eben Sicherheit aufgrund der Einschränkung des Mediums hat vielleicht durchwegs irgendwie gefehlt auch, weil du, weil du eben nichts niemanden siehst. Mit niemanden redest, zumindest chattest.	123-125	HC PB10	
	K9.4 GE Empathie	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Empathie getroffen wurden			
		Empathie hatte ich das Gefühl ist von der anderen Seite schon gekommen. Also es sind dann auch teilweise eben Smileys und so, also ich weiß nicht, ob das, dass das ist schon vorgekommen ist, Emojis.	133-134	HC PB02	
		Also es war nicht, nicht nur irgendwie, wo ich sage, das ist jetzt ein Roboter, der da sitzt und es kommt immer eine knappe Antwort. Es ist schon so auf, auf mich eingegangen, dass ich sage, nein das ist empathisch und und möchte mir eben helfen. Und also das schon, ja.	147-150	HC PB02	
		Also ja. Empathie war auch sehr, sehr hoch. Die Dinge, die ich wollte und mir wichtig waren, auf die wurden eingegangen, die wurden verstanden.	113-114	HC PB05	
		Ahm. Empathie würd ich auch am Ehesten dorthin tun, vielleicht auch noch zu Aufgabe eins, weil sie dort hoid den, die besorgte Angestellte – ähm - gespielt hat, die unbedingt helfen will, dass ich zum Paket komme.	140-142	HC PB06	
		Ja, ähm, ich glaube beim zweiten war das vielleicht fast am meisten. Weil da hat sie auch so andere Fragen gestellt, nicht nur rein vom Essen. Und nicht nur das, was ich gefragt habe geantwortet, und Du? Also da sind auch andere Fragen gekommen dann über Persönlichkeit und das Ganze. Da hatte ich schon das Gefühl, da war es mehr, da hat sie schon auch geschrieben: Tut mir leid, das hätte nicht passieren dürfen. Aber das ist wahrscheinlich so, da glaubt man schon eher, das ist das Standard-Ding. Das heißt immer tut mir leid von dem Ganzen. Und da war es eigentlich auch ganz gut. Weil da habe ich auch so Argumente gebracht für das andere Sache und dann ist immer ein Ja, Nein, du hast mich überzeugt, und hast du recht und das nehmen wir mit. Also da hat sie eigentlich auch bei den beiden recht empathisch reagiert.	131-138	HV PB07	
	zeit	Na, war schon empathischer. Aber wie gesagt viel mehr kann ich da jetzt auch nicht draus lesen aus den kurzen Gesprächen, aber das war jetzt nicht ungut. Also man schon hat man gemerkt dass sie schon auf einen eingeht.	169-171	HC PB09	

		empathisch war sie schon, weil sie eben auch darauf eingehen konnte, was ich halt.	216	HC PB09	
		Empathie durchaus, gerade in der ersten Konversation, es ist immer wieder gefallen, das tut mir leid und blöd und bla. Also, also dieses, diese Empathie ist durchaus dagewesen.	131-132	HC PB10	
		Doch, durchaus, oder auch im, im, im zweiten halt durch die Reaktion auf das, was man schreibt und durch das Reflektieren des Bots, wenn man so will auch, man sagt, das liebe ich auch, dass esse ich gerne bla. Dadurch ist schon eine gewisse Empathie da und auch bei der, bei der dritten, weil natürlich und schlussendlich ja doch auch Kompromissvorschläge und auch ähm ein Eingehen auf den anderen stattgefunden.	167-170	HC PB10	
	K9.5 GZ Zugänglichkeit	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Zugänglichkeit getroffen wurden			
		Und Zugänglichkeit würde ich auch als sehr hoch einstufen, weil auch meine Anregungen etc. gut umgesetzt worden sind.	115-116	HC PB05	
		Zugänglichkeit? Das war eigentlich nirgends wirklich so. Ich, ich hab mich wirklich nie wirklich zugänglich gefühlt. Obwohl ich das Gefühl gekriegt hab, ich kenn sie schon länger, habe, hatte ich nie das Gefühl g'habt ,Okay, wir kennen uns wirklich extrem gut'. Also, dass wir trotzdem immer noch eine gewisse Distanz haben, dass es einzelne Sachen gibt, die ich von ihr nicht weiss, dass wir uns länger nicht sehen		HC PB06	
		Ja, da waren die Gespräche etwas kurz glaube ich. [...]J a jetzt weiß ich gerade das Lieblingsessen und dass sie sich da nicht gerne entscheidet, also ein paar Sachen habe ich schon erfahren. Aber sonst war es noch eher, war es so ganz lustig aber eher noch recht oberflächlich glaube ich.	145/147-149	HC PB07	
		Nein, ich glaube überhaupt beim zweiten oder so. Das fand ich eigentlich ganz okay, wie es so war. Auch von den Dingen auch nicht, dass irgendwie so ganz nah, da wollen wir jetzt nicht drüber reden oder so, sondern es war eigentlich auf alles eingegangen worden. Und auch nette Antworten. Also glaube ich.	156-158	HC PB07	
		Also so wie der Text war und was sie mir geschrieben hat, war es eher zugänglicher, ja.	250	HC PB09	
		Zugänglichkeit. Kommt auf die Situation drauf an in der, in der dritten Konversation hätte ich mir ein bisschen mehr Zugänglichkeit gewünscht. Aber sonst war die auch durch und durch gegeben.	132-134	HC PB10	

D.2 Kategoriensystem Kontrollgruppe Human

HK	Kategorie	Definition Ankerbeispiel Kodierregel	Zeile	Proband	
		<i>Beispiele aus Interview/Fragebogen</i>			
	K1: ERFAHRUNG				
		Erfahrung aus dem Bereich Chatbot Kommunikation <i>Also es gibt da diverse Firmen, die das schon verwenden auf ihren Websites, ja wo man schon schreiben kann.</i> Kodierregel: Proband berichtet über Erfahrungen/Erlebnisse mit Chatbots bzw. Wissen darüber			
		Also gehört nur im weitesten Sinne, aber das heißt jetzt irgend eine Dokumentation im Fernsehen, aber nicht einmal die zu Ende gesehen.	196-197	HU PB03	
		Nein. [noch nicht von Chatbots gehört] Na, ich kann's, ich hab's mir denken können, aber ich habe es noch nie das Wort [gehört]	171	HU PB04	
		Das ist genauso mit Amazon, wenn du mit Amazon redest, da eine Person ist. Nur ich, ja, auf jeden Fall Amazon oder die alle Kleidungsdienste wie Mango oder Zara oder so ein Problem hast, dass du schnell schreiben kannst, statt eine E-Mail zu schreiben, oder Fluggesellschaften, wenn ein Problem ist oder bei Banken kannst du es auch schreiben. Wenn du schnell deine Kontonummer vergessen hast oder was.	188-191	HU PB04	
		Chatbot, also die Erfahrungen, die ich mit Chatbots gemacht hab, sind dann, dass du irgendwann mal so ein bisschen in so einer Schleife dann irgendwann hängst.	165-166	HU PB08	
		Allein, wie sie [Google] da [bei einer Googlekonferenz] mit dem mit dem Friseur Anruf oder, war das nicht [...] Aber da war es umgekehrt oder? Da war der an, da kannst du den den Friseurtermin für dich, das war nicht auf der anderen Seite der Chatbot, sondern, [...] da war der Anruf, wenn der quasi, da sagst, geh Siri mach mir einen Friseurtermin aus.	182/186 -189	HU PB08	
		Ahm – das ist, also ich weiß gar nicht ob das jetzt unter Chatbot fällt. Aber früher, ich hab immer so Quizze in so Chat's gemacht. Quasi wo der Chatbot sozusagen das Quiz [...] leitet, ja genau und dann halt dementsprechend auf Befehle reagiert. [Chatbot] Im Grunde schon, ja. Ähm - das is scho länger her. Ähm – das war im IRC. „I, R, C“ heißt das, IRC - das is n'Programm. Auf jeden Fall, da hab ich's schon n'paar Mal gesehn. Ahm – aber sonst selten. Nicht dass ich's wüsste.	178-186	HU PB11	

		Da fällt mir jetzt nicht ein, dass ich das irgendwie. Dass mir das untergekommen wäre. [Aber] Ja [schon mal von Chatbots gehört]	213/215	HU PB12	
	K2: ERWARTUNG				
		Erwartungshaltungen gegenüber Chatbots <i>Ich habe keine großen Erwartungen gehabt, aber ja.</i> Kodierregel: Proband schildert seine Erwartungen sowohl im Rahmen des Experiments als auch an Chatbots im Allgemeinen.			
		Ja. Es ist ein Mittel zum Zweck. Ja, also man sucht halt eben keine, also keine Empathie von der einen Seite wie bei einem persönlichen Gespräch, und baut da drauf, sondern eher so ein Bezug auf Alexa, ja, dass man halt eben eine Aufgabe gibt und eine Antwort, die Lösung halt erwartet.	225-227	HU PB01	
		Ja. Und zwar in einer Situation, wo es darum geht, dass ich, also wo ich in eine, wo in eine außerordentliche Situation bin, dass ich eine Reservierung ändern möchte oder dass ich eine Service-Leistung erwarte, ja. Da erwarte ich nämlich schon, dass eine Person dahinter ist, aufgrund der Tatsache, dass ich hier Sicherheit haben will, dass das Ding, dass ich, dass es auch möglich ist zum einen, zum anderen aber auch, dass der Wechsel, zum Beispiel der Reservierung-Wechsel möglich ist. Und dass ich in eine andere, also mein Gegenüber braucht halt, der auch diesen Wechsel vollzieht. Und die Sicherheit hat, dass es geschehen, geschieht, ja. Das ist mir schon sehr wichtig als solches ja. Zum Abfragen von Daten sehe ich es als absoluten Mittel zum Zweck.	236-243	HU PB01	
		Aber das sind noch mehr, und das ist genau das, wo ich glaube, wenn man diskutiert, wie wenn du es selber reihst, dann machst du zack zack zack. Und das war aber eigentlich, also da hätte ich erwartet, dass das eine größere Hürde ist, dass du quasi das Gegenüber gebrieft ist, okay sei ein bisschen stur, zeig dein, ah und hatten wir das auf Position drei oder das oder hatten wir dies oder jenes. Also das war.	69-72	HU PB08	
		[soll Chatbot nur effizient, oder auch „nett“ sein] Na, ich glaube, ich glaube, es kommt auf den Service an, wenn man schnell irgendwas einfach nur ausmachen will dann, dann ist mir das glaub ich wurscht. Ich überlege gerade, ob ich irgendwo mal eine soziale [...] jetzt vielleicht am Telefon noch [eher] [...] Aber ich glaube jetzt wirklich nur beim Texten, wenn die gscheit und gut antworten, dann wäre mir das völlig wurscht, ob da jetzt dazwischen noch irgendein Schmäh ein menschlicher kommt oder ob das einfach effizient ist. Also da, da ist glaube ich so diese, da ist das Texten schon so abstrahiert, dass mir das wurscht wäre. [...] Genau schnell quasi rasch erledigt haben will.	211-221	HU PB08	

	K3: INTERAKTION				
	K3.1 Anrede	Duzen/Siezen <i>Also, das, was mich von Anfang an gestört hat, dass ich geduzt wurde, ja. Weil es für mich eine Geschäftsabwicklung ist, wars für mich komplett fehl am Platz sind.</i> Kodierregel: Proband bezieht sich in seinen Erzählungen auf die Anrede			
		A1: bei Aufgabe eins äh mein Gegenüber. Also, das, was mich von Anfang an gestört hat, dass ich geduzt wurde, ja. Weil es für mich eine Geschäftsabwicklung ist, wars für mich komplett fehl am Platz sind.	10-12	HU PB01	
		Genau. Und da ist aber auch, ist bei mir schwierig, weil ich habe sie zuerst gesiezt und dann hat sie mich geduzt. Das ähm. Das ist natürlich bei WhatsApp sehr schwammig ist, weil bei E-Mail weißt du, dass du siezt und bei WhatsApp ist es natürlich nicht formal und da müßte war halt Unklarheiten, wenn sie mich geduzt hat, habe ich sofort zurück geduzt. [...] Nein überhaupt nicht [unangenehm]. Aber gut, ich hasse auch siezen.	35-38/40	HU PB04	
	K3.2 Tone of Voice	Tonfall mit dem kommuniziert wurde <i>Sehr freundlich, sehr freundlich zuvor-, also wie gesagt sehr freundlich, zuvorkommend, super. Tonfall ist genial gewesen</i> Kodierregel: Proband beschreibt wie er den Tonfall des Gesprächs wahrgenommen hat.			
		sehr angenehm in allen drei Situationen. Oder allen drei Situationen entsprechend.	58	HU PB01	
		Sehr freundlich, sehr freundlich zuvor-, also wie gesagt sehr freundlich, zuvorkommend, super. Tonfall ist genial gewesen	42-43	HU PB04	
		Ach ja, sehr sehr nett, sehr, ähm, bisschen komisch, wenn man so, wenn man quasi Situationen simuliert, und das ist in allen dreien gleich. Weil man irgendwie quasi, weil du weißt auch oder wie das quasi immer der gleiche gegenüber sitzt und du würdest quasi [...] mit mit so, auch wenn das, auch wenn das jetzt ein Kundendienst von weiß ich nicht. Wo es eh per du alles super easy ist, ist trotzdem was anderes, als wenn ich jetzt mit irgendwem über Essen rede und sowas. Das ist sicher, wo man ein bisschen so, also dass du auch gar nicht umschaltest mit wem anders wirst du reden, sondern einfach sondern einfach so, ja passt, reden wir jetzt weiter und tun wir so jetzt, als wäre es, also das ist ein bisschen.	82-90	HU PB08	
		Locker.	94	HU PB08	

		Also ich hab gemerkt, beim Ersten – ähm – war ich glaub ich auch schon eher ein bisschen höflicher, also schon ein bisschen in irgend nen Weg nicht so lockeren oder freundschaftlichen Ton, wenn man so sag'n kann. Aber die anderen beiden Situation hab ich gleich versucht – ähm – dass vielleicht möglichst mit Humor und Witz halt a bissl zu, aufzulockern sozusagen. Also schon eher locker.	73-76	HU PB11	
		Ja, also sehr angenehm.	53	HU PB12	
	K3.3 Gesprächsablauf	Ablauf und Austausch im Rahmen des Gespräches <i>Bedürfnisorientiert. [...] Ja definitiv. Also auf keinen Fall zugepflastert oder, sondern wirklich Austausch.</i> Kodierregel: Proband beschreibt wie das Gespräch abgelaufen ist. Zum Teil werden formale Aspekte erwähnt aber auch Eigenheiten und Gesprächskultur des Gesprächspartner betreffend der Interaktion.			
		A3: hab ich einfach ein Foto gemacht von den einzelnen Links und hab sie so ausgeschildet,	19-20	HU PB01	
		und bei der Übung drei war das dann so, dass ich einfach sozusagen mir kurz die Argumente angehört habe, die sie hat, und ich auch meine versucht habe, kurz zu vermitteln und dann abgewogen hab' und dann einfach gewählt hab'. Und deswegen hätte ich da jemanden gehabt, der jetzt mir für mich den Eindruck macht, nicht der nicht weiß, was er da, welche Argumente er dazu bringt oder falsche Argumente dazu bringt oder einfach sich nicht artikulieren kann, wäre ich sicher ungeduldiger geworden, aber in dem Fall war es eben nicht so.	29-34	HU PB03	
		Und ich glaube, ich bin eher ein ungeduldiger Mensch und der will das eher schnell haben. Und wenn ich zum Beispiel ein Kunde bin, möchte ich das umso schneller haben und dann möchte ich das sozusagen	11-12	HU PB03	
		Ahm. Ich würde sagen teilweise effizient, teilweise ineffizient, aber auf jeden Fall so entgegenkommend war meine Gesprächspartnerin, was, ja, was sehr viel gebracht hat. Auch jetzt sozusagen, wenn sie mal nicht effizient war, wenn der andere entgegengekommen ist, dann sieht man auch eher darüber hinweg, finde ich. Oder dann bleibt man eher bei der Sache.	50-53	HU PB03	
		Bedürfnisorientiert. [...] Ja definitiv. Also auf keinen Fall zugepflastert oder, sondern wirklich Austausch.	72/74	HU PB03	
		Ich weiß nicht, weil das so, also so, so, wenn ich mit, weil das ist ja so eine Situation, wo du quasi mit Freunden oder irgendwem, da kommt schneller und so hin, also mehr hin und her. Das war so ein bisschen, aha, aha, aha, ähm, aber sicher das geeignetste für, also um so hin und her zu schreiben über Messenger. Ähm. Bei der dritten Aufgabe hab' ich mir gedacht, das könnte zack werden, wenn man da anfängt zu diskutieren, was man mitnimmt, wie man mitnimmt und vor allem	41-51	HU PB08	

		dann auch noch mal die Reihenfolge, dass man da nicht durcheinander kommt, aber da hab ich einfach sehr schnell, das als erstes, das als letztes, das, das, das. Und dadurch irgendwie kam so, ja okay das. Und da hab ich mir gedacht, mh, will ich jetzt vielleicht nicht unbedingt, aber okay, passt schon, lassen wir auch ein [LACHEN]. Aber das war dann eigentlich beim ersten, da habe ich mir gedacht, gut das wird jetzt, das wird die längste Aufgabe, wo man dann irgendwie runddiskutiert und reiht und Dings. Weil du verlierst halt, wenn du, du müsstest dann immer teilweise den ganzen Chat nochmal, weil du nicht weißt irgendwie.			
		Nein, das [kurze Antworten] fand ich gut. Ich finde das, ich finde es ganz angenehm, weil wenn du, sonst mußt du dann selber auch immer so ewig lange antworten bis das alles. Also vor allem gerade, wenn man irgendwie vielleicht noch im zweiten ist noch wurscht, weil da kannst du irgendwie wenn du plauderst, irgendwie wirklich ne Story erzählen. Aber beim ersten und beim letzten, wenn man irgendwie so, weil dann tippe ich gerade die Informationen und dann schreibt der andere schon. Ah, kann ich alles wieder löschen, weil das bezieht sich gar nicht mehr darauf. Also da finde ich es angenehmer, dass man hin und her ist. Das war, das war auch ganz gut.	142-148	HU PB08	
		Dadurch, dass es sechs Gegenstände war'n, hab ich gedacht ,ich sag meine drei', dass dann sie ihre drei sagt. Dass man dann quasi [...] [du wolltest halbe halbe machen?] Genau, dass ma nicht zu viel diskutiert, weil das is ja in der Situation wahrscheinlich doof. Ahm – hat eh gut funktioniert. Sie hat dann zwar auch ein Argument gebracht, dass eines von mir besser wär – ah – oder nicht so gscheit ist, sozusagen. Hab ich dann auch sofort akzeptiert, weils Argument war gut. Es war der Kompass. Und mit diesem, dass es nicht ausgeht in dieser Richtung zu gehen, weils zu lange dauert. Ahm - und dann hab ich quasi eins meiner Dinge wieder ausgetauscht und sie hat dann ihre drei Gegenstände – ähm - angegeben und so habn wir eigentlich relativ schnell und ohne viel – ahm – Konflikt, sozusagen die Lösung gefunden. Und drum hab ich auch gefunden, dass es doch sehr gut gelaufen ist trotz schwieriger Ausgangssituation.	23-33	HU PB11	
		Pizza-Hawaii mag sie nicht. Das war schon Mal sympathisch. Ahm – nein aber auch wie beim letzten Beispiel, da kann man schon auch ein Gegenüber haben wo das viel komplizierter abgehen kann so eine Diskussion über was für Gegenstände nehm ich mit. Also da würd ich schon sagen, dass es sehr positiv war, dass sie sowohl meine Meinung gelten lässt aber auch gleichzeitig ihre Meinung einbringt mit Argumenten die doch sehr gut sind und es ist so sehr angenehm, so zu kommunizieren.	96-100	HU PB11	
		Auch da konnte man irgendwie konstruktiv das ausdiskutieren, wer was mitnehmen wird und warum. Man bringt halt die Sachen schnell auf den Punkt, warum ja.	22-23	HU PB12	
	K3.4 Emojis als Ausdruck von Empathie & Emotion	<i>Emojis</i> <i>dass man selber Emojis verwendet hat, ja. Und das Unterstreichen und die Tatsache, dass halt</i>			

		<i>eben das Gegenüber auch Emojis verwendet hat, ja, also, es spiegelt, es spiegelt die Emotionen wieder und spiegelt auch wieder dieses Sympathiewert wieder den man halt eben da ansetzt</i> <i>Kodierregel: Beschreibt den Einsatz von Emojis und bezieht dies auf eine emotionale Verbindung oder Aussage</i>			
		dass man selber Emojis verwendet hat, ja. Und das Unterstreichen und die Tatsache, dass halt eben das Gegenüber auch Emojis verwendet hat, ja, also, es spiegelt, es spiegelt die Emotionen wieder und spiegelt auch wieder dieses Sympathiewert wieder den man halt eben da ansetzt	61-63	HU PB01	
		Ich würd sagen, wir haben uns schon verstanden. Also es, es kam... Ich hab's Gefühl, dass die Gesprächspartnerin ist darauf eingegangen, hat dann auch mit Emojis, hat sie eingesetzt und so natürlich auch das Ganze – ähm – hab ich gemerkt das es ankommt unter Anführungszeichen, dass es funktioniert.	79-81	HU PB11	
		Sie hat die richtigen Fragen gleich gestellt. Also es hat eigentlich in kurzer Zeit abgehandelt werden können, und ich habe es gut gefunden, man hat sich die Warteschleife erspart, die du normal hast, wenn du normal anrufst, um dich irgendwo zu beschweren. Andererseits ist es mir ein bisschen auf die Nerven gegangen, dass da nach irgendeiner na nicht Bestellnummer, nach irgendeiner Nummer gefragt wurde, die ich per E-Mail bekommen hätte sollen.	7-11	HU PB12	
		A1/A2: Ich bild mir ein, dass bei dem ersten Gespräch die Anna, glaube ich, oder bin ich mir jetzt nicht sicher, so Smileys und solche Sachen geschickt hat? [...] Das würde ich halt nicht machen in so 'ner Situation, sondern eher jetzt unter Freunden. [...] Bei Nummer zwei schon.	53-58	HU PB12	
	K.3.5 Art der Antwort	Art und Weise der Botschaften <i>[...] die Antworten waren halt angenehm. Also sie haben halt irgendwie das Ganze nicht zum Eskalieren gebracht. Und deswegen war das dann trotz meiner vielleicht ein bisschen meine Anspannung. Weil jetzt es ein bisschen unrund gelaufen ist, hat sie das wieder sozusagen gut gelöst durch ihre Antworten.</i> Kodierregel: Proband beschreibt die Antworten des Gesprächspartners entweder rein von der Art oder er geht inhaltlich näher auf die Antworten ein			
		Dass sie am Anfang Hallo geschrieben hat und am Ende viel Glück, viel Spaß. Ahm, ähm. Ich hoffe wir schaffen das auf der Insel. Das heißt solche Floskeln, die sie einfach benutzt hat. Das ist man sonst nicht gewohnt, das ist man nur gewohnt mit freundlichen Grüßen oder so was.	85-87	HU PB04	
		[...] die Antworten waren halt angenehm. Also sie haben halt irgendwie das Ganze nicht zum Eskalieren gebracht. Und deswegen war das dann trotz meiner vielleicht ein bisschen meine Anspannung. Weil jetzt es ein bisschen unrund gelaufen ist, hat sie das wieder sozusagen gut gelöst durch ihre Antworten.	18-21	HU PB03	

		Kurze Antworten. Also jetzt nicht, wo man denn ewig sitzt und wartet, wo du siehst, der andere schreibt und schreibt und schreibt.	137-138	HU PB08	
	K3.6 Reaktionszeit	Reaktionszeit Formal <i>Okay, was ist mir aufgefallen? Allgemein, dass es sehr rasch war, also sie sehr schnelle Antworten gegeben hat.</i> Kodierregel: Proband geht auf die Reaktionszeit des Gesprächspartners ein und nennt mögliche Ursachen und oder Konsequenzen.			
		Okay, was ist mir aufgefallen? Allgemein, dass es sehr rasch war, also sie sehr schnelle Antworten gegeben hat.	3-4	HU PB04	
		Und das fand ich cool auch das zu WhatsApp, ich weiß nicht, wie sie ist, dass sie da auch immer sehr schnell antwortet, aber auch sehr freundlich antwortet.	23-25	HU PB04	
		Auf jeden Fall, weil sie auf meine Fragen halt präzise geantwortet hat und präzise und mehrmals geantwortet hat. Das einzige Problem war, dass sie schneller antwortet als ich schreiben kann. Das ist natürlich, vielleicht fühlt man sich gestresst, wenn man nicht eben schnell ist, schnell genug ist, aber das ist besonders bei der dritten Aufgabe, dem äh, Wüstengeschichte. Und das ist natürlich problematischer zu schreiben als natürlich Face-to-Face zu diskutieren. Aber die ähm, die erste Aufgabe war wesentlich leichter zu schreiben, als zu diskutieren. Kommt darauf an, welche Aufgabe jetzt das war.	45-50	HU PB04	
		Ich hab nur gemerkt – ahm – dass das Schreiben führt dazu, dass man oft a bissl hinterher hinkt. Wenn jemand eine Frage stellt, ahm – dann tippt der andere vielleicht noch von der vorigen Frage was ab und dann kommt ma schnell in so'n Strudel hinein. Ahm – ich hab dann versucht, auch weil das Zeitlimit sehr eng war, ich hab das versucht dann wieder bissl dann zusammenzuführen, in einer Nachricht quasi dass i wieder a bissl eine längere Nachricht g'schriebn hab und dann versucht dann wieder auf ein Thema zu kommen, was gut funktioniert hat.	12-17	HU PB11	
		Also, obwohl, die, die Erklärungen bei Fall drei, die sind schon immer sehr schnell gekommen. Die waren wahrscheinlich vorgefertigt, aber trotzdem ist es ja so rübergekommen, wie es halt hätte sein sollen, dass sie sich zu allem was überlegt hat, und dir das halt sehr schnell geschrieben hat.	184-186	HU PB12	
	K3.7 Verständnis/Verständigung	Verständigungsprozess <i>Dass die Anna extrem gut meine Angaben verstanden hat. [...] Die Zusammenhänge verstanden. Und sie hat bis Anfang hat sie kurz etwas nicht verstanden. Und ab dem Zeitpunkt hat sie alles perfekt verstanden. Es gab keine Verständnisprobleme.</i>			

		Kodierregel: Beschreibt ob sein gegenüber einen versteht oder nicht, bzw. warum das so ist oder woran er das festmacht			
		Ahm – das auf, ich ich sag jetzt Mal, Witze oder Sprüche irgendwann vielleicht bringt dass dann auch eine Antwort kommt, die, von der man ausgehen kann dass sie's verstanden hat und nicht ein „hä“ oder „versteh's nicht“ oder so'n bisschen so ein Abblocken oder gar nix, genau.	85-87	HU PB11	
	K3.8 Bezugnahme	Bezugnahme <i>Man konnte sich auf später geschriebenes wieder beziehen.</i> Kodierregel: Sich auf bereits kommuniziertes beziehen			
	K3.9 Chatbot > Kommunikationsverhalten	Verhalten gegenüber dem Chatbot <i>Doch, weil das ist sehr interessant. Weil dadurch, dass ich dachte dass es ein Roboter ist hab ich mich automatisch anders verhalten als wenn ich gewusst hätte es ist ein Mensch.</i> Weil es ein Chatbot ist habe ich mich so und so verhalten			
	K3.10 Vermutung Mensch > Kommunikationsverhalten	Eigenes Verhalten aufgrund der Vermutung Mensch <i>Also ab dem Zeitpunkt, wo ich das Gefühl gehabt, dass ich doch mit einem Menschen schreibe, war ich wesentlich eigentlich auch dann freundlicher.</i> Kodierregel: Weil ich GLAUBE, dass es ein Mensch ist habe ich mich so oder so verhalten			
	K3.11 Kommunikationsanpassung	Anpassung des Kommunikationsverhaltens <i>Zuerst ja, [gestresst] und dann also, erst bei der dritten Aufgabe wurd's dann halt einfach so, normal ich pass mich immer an an die Person mit der ich schreib.</i> Kodierregel: Kommunikationsanpassung nach Reevaluierung des Interaktionsfähigkeit des Gespräch			
	K4: GESPRACHSAKT				
	K4.0 Allgemein	Allgem. Beschreibung Gesprächscharakter <i>Auch im zweiten <u>Smalltalk</u> würde ich jetzt sagen, war es irgendwie nett [...]</i>			

		Kodierregel: Proband geht auf das Charakter des Gesprächs ein bzw. unterteilt die unterschiedlichen Aufgaben in Gesprächstypen			
		A2: Aufgabe zwei eigentlich eine Flirt-Situation als solches, ja. Also sehr persönlich als solches, ja.	6-7	HU PB01	
		A2: Das war das, und Aufgabe zwei war dieses typische Flirt-Szenario, äh dass man halt eben die Person so kennenlernt, was auch immer. Ja, also da war es wirklich angebracht, über Smileys, über Emojis halt eben dahingehend das nochmal zu untermauern.	21-24	HU PB01	
		A3: Bei dieser Verhandlungsgeschichte, dadurch, das war, das hat ein bisschen was Forcieren-des gehabt, aber wir haben uns dann geeinigt, dass war eher zufrieden.	32-34	HU PB01	
		Aber insgesamt fand ich es dann doch relativ unkompliziert im Gesprächsverlauf, weil ich das Gefühl hatte, dass jetzt mein Gegenüber, ich sage mal nicht gebrieft, aber zumindest gut informiert war, und dass das relativ sozusagen. Gut ging. Aber ist natürlich sozusagen auch an meinen sozusagen Antworten gegangen hat.	6-9	HU PB03	
		A1/A2: Und bei der Übung 2 würde ich dann äh eigentlich. Das war die entspannteste Übung, weil das halt, erstens hat man kein Ziel, das war einfach nur Tratsch, und das war angenehmer. Da glaube ich, habe ich einfach sozusagen die wenigsten Probleme hatte ich damit und bei der Übung eins, weil ich halt als Kunde da, da kam die Anspannung. Aber, wie gesagt, das hat sich gut aufgelöst wieder,	26-29	HU PB03	
		A2: Freizeit. Das war einfach ein Austausch.	44-45	HU PB03	
		A2: Aber eigentlich ist, hat das super funktioniert. Dann das Gespräch über's Essen, das ist eigentlich, das kommt ja fast jeden Tag vor, dass man mit irgendeiner Freundin so ein Gespräch hat, dass man sich einfach ausmacht, wo geht man was essen, oder wo geht man mal ein Bier trinken.	14-16	HU PB12	
		[...] eigentlich in allen drei Fällen sehr positiv.	51	HU PB12	
	K4.1 Zeitfaktor/Druck	Zeitfaktor als Druckmittel Aber es kommt drauf an, weil ich hab dann <u>schnell klein beigegeben</u>. Wenn ich länger Zeit gehabt hätte, hätte ich nicht schneller klein beigegeben. Kodierregel: Proband begründet sein Verhalten bzw. das des Wizard mit dem Zeitdruck/der Zeitbeschränkung			

		A1: Man hätte vielleicht über äh diese Bestellnummer eigentlich von Anfang an alle Informationen rausbekommen können, ableiten können. Aber ich wurde dann auch mal gefragt, ja. Das war ein bisschen irreführend, also ein bisschen, irreführend, sondern es hat zu viel Zeit gebraucht als solches, ja.	16-18	HU PB01	
		Und diese, die Minutenanzeige, sechs Minuten waren viel zu kurz für so eine Aufgabe sechs zehn Minuten war das, war viel zu kurz für eine Aufgabe. Für so eine Aufgabe braucht man 20 Minuten, da kann man hin- und her diskutieren. Dann ist natürlich, braucht man bei schriftlichen Kommunikationen länger Zeit als bei der mündlichen [...] Aber die erste eben, die erste ist super. Die erste habe ich eingehalten, die zweite natürlich auch. Das kann sein. Die Dritte, wenn du diskutieren müssen, deinen Standpunkt näher bringen musst, braucht man einfach mehr Zeit.	57-65	HU PB04	
		A3: [mit mehr Zeit, anders verhalten?] Ja auf jeden Fall. [...] Da hätte ich mehr diskutiert, ehrlich gesagt, okay, weil sie dann, weil sie schneller war beim Schreiben als ich. Da hätte ich mehr diskutiert, warum wir das brauchen oder das nicht brauchen.	67-70	PB04	
		Aber es kommt drauf an, weil ich hab dann schnell klein beigegeben. Wenn ich länger Zeit gehabt hätte, hätte ich nicht schneller klein beigegeben.	75-76	PB 04	
	K4.2 Voreingenommenheit	Voreingenommenheit <i>Ich habe zwar gemerkt dass da Bemühungen da sind. Aber ich kann die nicht so annehmen weil halt dahinter mein Gedanke ist, derjenige, der diese Firma betreibt, beziehungsweise der Kunden, der leistet sich keinen Mitarbeiter</i> Kodierregel: Proband beschreibt wie seine Voreingenommenheit seine Einstellung beeinflusst hat			
		Ich glaube das hängt alles sehr an einem selber eben. Das heißt also, ich kann nur von mir sprechen und für mich. Ich habe zwar gemerkt dass da Bemühungen da sind. Aber ich kann die nicht so annehmen weil halt dahinter mein Gedanke ist, derjenige, der diese Firma betreibt, beziehungsweise der Kunden, der leistet sich keinen Mitarbeiter und der möchte da schon wieder, also da spielt meine Person stark rein. Aber der Versuch war da, und ich habe den auch zur Kenntnis genommen, aber er ist sicher anders, wie wenn ich jetzt jemanden vor mir habe und der mir sozusagen das versucht zu vermitteln.	59-64	HU PB03	
	K4.3 Gesprächsatmosphäre	Gesprächsklima <i>Doch ja, es war eher, <u>eher positiv</u>, also es war jetzt kein Gespräch, wo ich sag, das war jetzt negativ</i> Kodierregel: Proband beschreibt das Gesprächsklima Aufgaben übergreifend oder aufgabenspezifisch			

		Sie war sehr, sehr locker. Sie war sehr, sehr locker.	31	HU PB04	
		Sehr neutral. Sehr freundliches wie ein Face-to-Face mit einem Kundengespräch hättest. Nichts Negatives.	129-130	HU PB04	
		Gut, war nett, so quasi dieses private Gespräch, ähm, fand ich ein bisschen schleppend.	39	HU PB08	
		Also die erste war meiner Meinung nach ein gutes Gespräch. Ahm – das Ziel wurde erreicht, also mein Ziel wurde erreicht. Ahm - es hat ein Umweg gegeben mit dieser Bestellnummer, weil das dann ja doch zwei unterschiedliche Firmen sind. Aber das ist so, das kennt man auch aus realen Situationen denk ich und das ist dann leicht geklärt worden und drum hab ich's als sehr konstruktiv empfunden und ich find auch von beiden Seiten her gut gelöst, würd i jetzt mal so sagn. Ahm – beim zweiten, das war das Essen, genau. Ahm – fand ich sehr spannend.	7-12	HU PB11	
		Aber, auch alles in Allem find ich war's ganz gut. Beim Dritten – ähm – hab ich versucht sehr pragmatisch zu sein.	20-21	HU PB11	
		Ja. Angenehm, ja.	87	HU PB12	
		Also negativ ist mir eigentlich gar nix aufgefallen. Das Einzige was ich mir gedacht hab, sie hätte da in der Wüste den Wodka mitgenommen, um Spaß zu haben, da mir gerade, das geht mir bisschen so auf den Nerv so eine Diskussion, aber das kannst du ja in einem Vieraugengespräch genauso haben eigentlich. Ich glaub es würden viele Leute auf diese Idee kommen.	90-93	HU PB12	
		A1: Aber nein, sonst eigentlich ist mir nichts Negatives aufgefallen. Das einzige, was mich halt ein bisschen genervt hat, ist, dass ich diese E-Mail nicht bekommen habe. Mit, beim Einzelgespräch mit dieser Nummer drin [...] Genau. Ja. [trotzdem lösungsorientiert]	95-97/105	HU PB12	
	K4.4 Gebriefte/Gescriptete Wirkung	Gebriefte Anmutung des Gesprächs <i>Achso dann Aufgabe eins fand ich gebrieft, kundenorientierter. Also man hat versucht das Zwischenmenschliche einzugehen.</i> Kodierregel: beschreibt das der Eindruck besteht, das Gespräch oder Teile daraus (Nachrichten) sind geskriptet oder gebrieft			
		Hängt von der Aufgabenstellung ab, beziehungsweise vom Setting also bei der Aufgabe zwei fand ich es informell und sehr und sehr sehr locker, weil es eben nur so ein. Einfach nur ein Austausch war, fast schon ein bisschen ein Kennenlernen, ein vierminütiges allerdings. Äh, bei der ersten Aufgabe hätte ich dann eher gesagt, dass das, ja, schon eher ein formaler Rahmen ist und dass man schon irgendwie das Gefühl hatte, diese Antworten sind da vorgegeben und werden nur rein kopiert sozusagen. Dass man mal, wenn was passiert, ein Fehler zum Beispiel bei der Aufgabe eins, dann entschuldigt man sich natürlich erst einmal. Mir tut das leid und so, also	78-88	HU PB03	

		das, dadurch verliert es schon wieder an Qualität und würde sagen eine gewisse eine gewisse Förmlichkeit oder vorgefertigt. Würde ich das fast schon ein bisschen übertrieben würde ich dem zuschreiben. Und beim, bei der dritten Aufgabenstellung, ja da soweit eine Situation, in der man sich jetzt da in der Wüste von Sonora befindet. Einen, einen freundschaftlichen Umgang solange zulässt und so einen argumentativen Austausch, also würde ich das auch eher als freundschaftlich einstufen.			
		Mhm. Weil ich, weil man hat da echt das Gefühl dass man da sagt – ähm – wenn ich jetzt sage „Taschenlampe oder Kompass nehme ich mit“, da kommt halt diese programmierte Antwort, dass das und das nicht funktioniert. So hätt ich's mir schon vorstellen können. Ich hätt mir halt gedacht vielleicht, wenn's n'Mensch ist, dann kopiert der das dann irgendwo raus.	167-170	HU PB11	
	K5: BEZIEHUNGSEBENE				
	K5.0 Allgemein	Allgemeine Beschreibung Beziehung Also da würde ich jetzt sagen, war relativ zwanglos. Sozusagen jetzt nicht besonders distanziert, noch, besonders undistanziert. Gut für diesen Rahmen, gut für dieses Setting. Kodierregel: Proband beschreibt die empfundene Beziehung zum Gesprächspartner bzw. das Gefühl gegenüber Anna im Allgemeinen			
		[...] ja also hat man halt auch dieses personal Relationship gesucht als solches, ja, was für mich persönlich sehr wichtig ist. [...] Es hat gut gepasst, also es war Wärme zu spüren als solches, ja, in den Chats.	125-128	HU PB01	
		[Verhältnis] Also da würde ich jetzt sagen, war relativ zwanglos. Sozusagen jetzt nicht besonders distanziert, noch, besonders undistanziert. Gut für diesen Rahmen, gut für dieses Setting.	174-175	HU PB03	
		Und dass du nie das Gefühl hast, du hast eine falsche Frage gestellt. Sondern sie ist halt immer sehr zuvorkommend.	27-28	HU PB04	
	K5.1 Freundschaftlich	Freundschaftliches Verhältnis beim zweiten, das war ja freundschaftlich. Kodierregel: Proband gibt explizit an, ob ein freundschaftliches Gefühl empfunden wurde			
		[...] auch auf eine freundschaftliche Ebene.	81	HU PB04	

		A2: Mhm – ich würd scho sag'n ja. Vor allem auch beim zweiten Beispiel, da gings eben um's Essen und da hamma auch relativ schnell drüber geredet, dass ma dieses Essen auch gemeinsam essen könnten und drum find i schon, dass es sofort oder schnell in diese Richtung gegangen ist. Auch beidseitig.	107-109	HU PB11	
		Also man überlegt sich schon auch, dass man dann so schreibt, wie man spricht, also mit Freunden jetzt anders, als wenn ich irgendwo sag, mein Paket ist nicht angekommen. Aber es ist sehr, sehr positiv übergekommen. In allen drei Fällen. Also ich habe das Gefühl gehabt irgendwie, wenn ich mit Freunden schreibe.	58-61	HU PB12	
		Ja. Doch als, doch schon irgendwie als freundschaftlich, also ich freu mich schon auf den Abend Essen gehen. Ja. [...] ich meine, wenn man sich dann in die Situationen reinversetzt, dann geht man aber auch ein bisschen von so einem freundschaftlichen Verhältnis aus., weil du gemeinsam zu zweit über die Wüste fliegst, oder dann irgendwie was zum Essengehen ausmachst, da hab ich mich schon so in die Rolle auch reinversetzt, dass wir uns halt schon vielleicht ein bisschen besser oder irgendwie kennen. Und nein, sie hat eine sehr angenehme Art und sehr freundlich. Also ich empfinde es schon als ein bisschen freundschaftlich.	110-121	HU PB12	
	K5.2 Rollenverteilung	Eigene Rolle und die des Gesprächspartners <i>Bei der Übung zwei kann ich wiederum nicht allzu viel sagen, weil das war halt Augenhöhe.</i> Kodierregel: Proband beschreibt ob sich auf das gesamte Gesprächs bzw auf die jeweiligen Aufgaben bestimmte Rollen abgezeichnet haben oder wie das Verhältnis zu einander war			
		[Augenhöhe?] das war auf einer Ebene eigentlich	149	HU PB01	
		Hatte ich eher vielleicht die Wahrnehmung, dass ich anfänglich also sehr doch eher dominanter war, dadurch dass ich einfach nur das Foto gemacht habe nach dem Motto: Passt das für dich? Ja	154-155	HU PB01	
		dann halt mit Argumentation, das war schon, also ich kann schon sagen, dass das Gegenüber schon sehr moderierend war Dadurch sah es nicht aus, als dass wir uns die Köpfe einschlagen als solches, ja, obwohl vielleicht mein Verhalten das suggeriert hätte, dass nach dem Motto das ist die Liste und das war es, ja. Also schon, weil du es angesprochen hast, ist auf jeden Fall nachvollziehbar. Sonst war es eigentlich immer auf Augenhöhe, eben nicht das Gefühl habe, dass jetzt einer irgendwie sozusagen den anderen hervorlocken mussten müsste oder halt eben auch pushen müsste, irgendwie in eine Richtung zu gehen, ne.	159-165	HU PB01	
		A2: Bei der Übung zwei kann ich wiederum nicht allzu viel sagen, weil das war halt Augenhöhe.	43-44	HU PB03	
		A3: [...] beim dritten war sie auf jeden Fall der dominanteren von meinem Gefühl her. Und weil ich dann schreib faul war, wollte ich dann nicht mehr zurückschreiben.	54-55	HU PB04	

		Nein, den Anfang ja, und dann waren so, wo ich ich mir gedacht hab, ja passt schon. Ich meine in Wahrheit ist eh, es ist jetzt keine, ich glaube nicht, dass es eine Aufgabe wo du jetzt, eine richtige Lösungsreihenfolge.	54-56	HU PB08	
		[einer dominatn?] Nein, das war recht. Also bei dem letzten hab ich so ein paar am Anfang vorgegeben, aber dann halt auch sie ein paar genannt. Und bei den anderen war es glaube ich recht, recht gleichwertig. Ich meine bei dem, bei dem Service Ding muß man halt quasi, wenn du den Kunden spielst, warten was der sagt, weil wenn der sagt, da finde ich nix, da gibt's nix, dann kannst du irgendwie schlecht, also das war halt eher doch drauf Reagieren, aber nö, das war es sehr hin und her.	154-158	HU PB08	
		Ahm – ich würd sagen hab ich – äh – versucht die Initiative zu ergreifen, eben mit dieser, sofort mit dieser Frage „Welche drei würdest du nehmen“, das hat sich dann aber auch so gut eingependelt, dass dann auch sie auch wieder bissl mir dann auch, genau, Argumente gebracht hat, das heißt wir war'n beide doch auf Augenhöhe. Und beim zweiten – ähm – kam zwar die erste Frage dann von ihr, das heißt eigentlich ist die Initiative von ihr ausgegangen, aber schlussendlich – ähm – ist das auch immer ein hin und her gewesen und nicht immer nur ein fragen, fragen, fragen.	38-43	HU PB11	
		Also ich im letzten Teil sehr wohl [auf einer Wellenlänge], weil ich da. Ja. Ahm. Aber das ist spiegelt auch einfach irgendwie meine Persönlichkeit wider. Also ich bin nicht so der Typ, der da so die die Anführerrolle übernimmt, sondern ich lasse mich gern von anderen Dingen überzeugen, wenn derjenige das argumentieren kann. Also ich beharre nicht so strikt auf meiner Meinung, nur weil ich es einmal ausgesprochen habe, sondern sie da auch ein bisschen entscheiden lassen, weil sie es gut erklärt hat, manche Sachen. Ähm. Aber da hat sie schon eher argumentiert und sich durchgesetzt, das habe ich aber auch gern angenommen. Also ich bin nicht so die Führungsperson. Und ansonsten beim, beim ersten Gespräch war es sehr ausgeglichen. Ja gut, und beim ersten Gespräch hatte jeder einfach eine andere Rolle.	69-76	HU PB12	
		[Augenhöhe] Ja, hatte ich schon das Gefühl.	81	HU Pb12	
	K6: Gesprächspartner				
	K6.0 Allgemein	Allgemein zur Persönlichkeit des Gesprächspartners <i>Ja. Total [wohl gefühlt]. Die Anna war super zuvorkommend, hilfsbereit, sehr freundlich von Anfang bis zum Ende.</i> Kodierregel: Proband geht beschreibend auf den Charakter, die Persönlichkeit des Gesprächspartners ein			

		Das war das eine, aber mein Gegenüber war sehr kooperativ, sehr angenehm, sehr empathisch, also, ja, gab's eh kein Thema.	14-15	HU PB01	
		sollte Aufgabe eins sehr, ähm, sehr empathisch, sehr zuvorkommend, ja. Bei Aufgabe drei ähm auch zuvorkommend, obwohl die Situation selber mühselig war, ja. Muss man dazusagen, ja. Hat da mitgespielt. Ähm und bei Aufgabe zwei sehr sympathisch, ja	111-114	HU PB01	
		also zuvorkommend auf jeden Fall. Also proaktiv, die Vorschläge. Witzig auch [...]	124-125	HU PB01	
		also dieser intelligente Humor, den hat man herausgelesen.	128	HU PB01	
		Ich fand meine Gesprächspartnerin sehr angenehm und eben sehr so, sagen wir mal sehr angenehm und ja nichts mit eskalativ, sondern einfach, äh, ja, fast schon wieder entspannend.	17-18	HU PB03	
		A3: Und bei der Übung drei habe ich auch empfunden, habe ich sie auch als kompetent empfunden, da sie Argumente gebracht hat, die mir durchaus sinnvoll erschienen, was jetzt die Auswahl der Gegenstände betrifft, insofern auch auf jeden Fall auch auf Augenhöhe.	45-47	HU PB03	
		Konziliant! [...] Oder halt. Ja, Bedürfnisorientiert, lösungsorientiert, schnelle Auffassungsgabe, äh, was würde ich noch, freundlich, fast schon ebend zuvorkommend und sicher eska-, deeskalierend. Würde ich sagen.	91-94	HU PB03	
		Ja also dann unterm Strich, wenn man da so ein Fazit machen müsste, dann würde ich das bejahen, ja [authentisch]	99	HU PB03	
		Ah, finde ich schon und ich hätte auch sozusagen, ohne dass das wirklich zur Sprache kam, hätte ich angenommen, dass es eine Frau ist. Also ich hätte dem [...] eben Empathie doch zum Beispiel doch eben weiblicher konnotiert vielleicht. Und hätte das, ich hätte das auch ohne Namen eher vermutet sozusagen. Oder eine gewisse eine gewisse Schulung sozusagen.?	102-103/109-111	HU PB03	
		Ich weiß nicht warum, aber ich hätte ihr eine Motivation zugeschrieben, eine relativ große Motivation. [...] Naja, eben, dass man immer freundlich antwortet, [...] [das war] Durchwegs positiv .	154-158	HU PB03	
		Bemüht ihrerseits.	165	HU PB03	
		Auf meine Fragen noch, aber immer freundlich und zuvorkommend war, auch hilfsbereit.	6	HU PB04	
		Ja. Total [wohl gefühlt]. Die Anna war super zuvorkommend, hilfsbereit, sehr freundlich von Anfang bis zum Ende.	23	HU PB04	

		Den Charakter, es hatte, sie ist auf jeden Fall gewissenhaft, freundlich, zuvorkommend, ähm, hilfsbereit, souverän, [...]	80-81	HU PB04	
		Also ein echter Supportmitarbeiter, weiss ich nicht, ob der so freundlich und Dings wäre, also es war sehr, sehr höflich, sehr nett. [...] [ist es fake rübergekommen?] Ja. Ja schon. Also so eine gestellte Situation, also es war jetzt [...] Also nicht so, so extrem bemüht und so. Also so ein bisschen chatbot-mäßig.	13-22	HU PB08	
		Zielstrebig, motiviert, aber auch so, gerade bei der letzten Aufgabe, auch so ein bisschen so Nachgeber, also so kompromissbereit. Dass man sagt, ja passt, dann, wenn du das mitnehmen willst, dann nehme ich das mit und insgesamt haben wir dann eine gute Reihenfolge.	97-88	HU PB08	
		[empathisch?] Ja, hab ich das Gefühl	83	HU PB11	
		Ahm – ich würde sagen sie ist humorvoll, auch intelligent. Ich würde sagen, dass sie unternehmungslustig ist, wenn man das aus diesen wenigen Gesprächen sagen kann. Ahm – auch empathisch, weil du's vorhin angesprochen hast und auch – ähm – wie's im letzten Beispiel, bereit für Kompromisse und auch eine gute Diskussionskultur sozusagen.	90-93	HU PB11	
		Ah – circa. Ich würd sagen dreißig.	104	HU PB11	
		freundlich, offen, sehr positiv, unkompliziert.	63	HU PB12	
		[...] das [freundschaftliches Klima] war schon, das hat schon an ihrer Art gelegen. Also sie hätte auch unsympathischer rüberkommen können, manchmal muss man auch mit Leuten essen gehen oder irgendwelche Kurzreisen durch die Arbeit unternehmen, die dir nicht so sympathisch sind. Also sie hat schon eine sehr sympathische Art auch gehabt.	123-126	HU PB12	
	K7: TRANSPARENZ (FAKTOR)				
	K7.1 Zweifel/Nicht Zweifel	Momente des Zweifelns an der Identität <i>Aber genau der Punkt, wo ich den Scherz gemacht habe, da bin ich dann skeptisch geworden.</i> <i>Kodierregel:</i> Proband fällt Aussagen zur Unsicherheit über die Identität des Gesprächspartners, bzw. wiegt ab, welche Faktoren für Mensch, welche für Chatbot sprechen könnte und kommuniziert Einschätzung was es sein könnte.			
		Mh. Das ist interessant. Natürlich habe mir das nämlich auch gedacht [...] Also wenn, also wenn es ein Chatbot ist, dann ist es ein sehr natürlicher Chatbot oder so, also sehr auf das eingehend, was man selber schreibt als solches. Ähm. Das war das eine, das zweite ist, also sehr, sehr	169 /174-179	HU PB01	

		empathische Züge, sehr auch zuvorkommende Züge, vor allem im Geschäftsprozess. Das lässt sich aber natürlich leichter abbilden beim Geschäftsprozess. Was wo dann die Königsdisziplin wäre, in dem bezug, wäre halt das sehr persönliche Gespräch, was schon eigentlich äh dann schon in Richtung Flirten gehen würde, wenn das jetzt ein Chatbot wäre, wäre das halt eben extrem gut gelöst			
		[nachgedacht ob Bot?] Jetzt von Anfang an sogar, ehrlich gesagt. [...] Bevor ich, also nach den Briefing [...] Also dass das, also eine Möglichkeit wäre, was mich da erwarten könnte. [...] Aus dem beruflichen heraus.	190-196	HU PB01	
		Relevant ist auch die Antwortzeit, also das man sieht ob die Anna zurückschreibt. Ich glaube das macht auch sehr viel aus.	200-201	HU PB01	
		Antworten, Antworten kamen sehr flott. Fand ich flott.	189	HU PB03	
		Ja, letzten Endes heißt das vielleicht auch, dass ich falsch liege. Aber ich, ich weiß ja nicht, ich würde das jetzt, weiß ja nicht, deswegen müsste ich vielleicht ein bisschen länger drüber nachdenken, aber wenn ich das jetzt so vom Stand weg beantworten müßte. Muss ich ja, ich habe noch nie mit einem Chatbot geschrieben. Also ich habe da keinen, keinen Vergleich. Deswegen kann ich das nicht gut sagen, aber jetzt wenn ich mir unter dem Gesichtspunkt betrachte, könnte ich mir auch vorstellen, dass das ein Chatbot war, weil es ja nicht jetzt unbedingt komplexe Dinge waren. Aber irgendwie hätte ich doch auch einen Menschen dahinter vermutet aufgrund der Reaktionen und der Reaktionszeit. Aber.	181-187	HU PB03	
		Ich hab's geahnt, aber ich habe immer gedacht, das ist so präzise und so offene, dass ich das nicht, also ich habe mich schon gewundert, ob das eine Person oder nicht Person ist.	148-149	HU PB04	
		Ist es [Chatbot] einer? Nein. [...] ich finde man kennt halt seine Antworten auf das, keine Ahnung, wie die jetzt genau waren, aber [ein Mensch?] Ja. Ja. Ich glaube schon.	28-34	HU PB08	
		Ahm – ich hab's mir n'paar Mal gedacht. [könnt ein Bot sein] Weil – ähm – lange Antworten kamen in relativ kurzer Zeit und die auch sehr – wenn man so sagen kann – geskriptet gewirkt haben. Also schon – ähm – wenn jetzt ich, eben wie ich vorher gesagt hab, wenn ich das schreib, kommt das sozusagen. Aber alles in allem, bis auf diese Kleinigkeiten, war's doch sehr menschlich	161-163	HU PB11	
	K7.2 Deklaration	Identität Bekennen Ja oder Nein <i>Aber ich, ich bin schon froh es zu wissen. Das muss ich schon sagen. Also ich will schon vorher wissen, dass das irgendwie schon, ja.</i> Kodierregel: alle Äußerungen zur Deklaration, das heißt: 1. ob es wichtig/unwichtig ist dass sich ein Chatbot bzw. Mensch zu erkennen gibt, bzw. dies klar deklariert wird; 2. wie sich ein Chatbot zu erkennen geben soll bzw. ausgewiesen werden soll			

		Na also, für mich wäre es, also die Königsdisziplin, um herauszufinden, ob es ein Chatbot ist oder nicht, ja, war die Aufgabe, also die Aufgabe zwei. Nämlich dafür müsste man schon sehr viel, ich sag mal in Anführungsstrichen, sehr viel Emotion vorkufen, ja. Das wäre schon, das wäre auf einer Ebene, wo man wirklich in verschiedenste Richtungen schon vorprogrammieren müsste, ja.	185-188	HU PB01	
		[so deklarieren] Dass ich weiß, dass das ein Chatbot ist und dass ich die Anfragen, dass die Anfragen automatisch generiert werden.	256-257	HU PB01	
		Also wenn ich jetzt proaktiv diesen Service einsetze, und, also wenn ich es proaktiv machen würde, müsste es auf jeden Fall wissen, wenn es einfach nur so aufpoppt, ohne dass ich es selber veranlasst habe oder getriggert habe, ja, ähm, würde ich es auch wissen wollen, besser gesagt.	274-276	HU PB01	
		Nein das nicht, aber was mir von vornherein auch dazu einfallen würde, auch jetzt im Gespräch natürlich, dass man das unbedingt als Chatbot titulieren sollte im Vorhinein und nicht irgendwie anders verkaufen. Und ich glaube das wird auch niemand tun, weil das, sagen wir mal, glaube ich dann, wenn er nicht spitze drauf ist, ziemlich die Reputation in den Dreck zieht dann letztendlich. Wenn das eine Firma ist, aber gut. Natürlich kann man das im privaten Kontext so nutzen. Aber ich würde jetzt sagen, es wäre wichtig, dass ich weiß, das ist eine Maschine und das ist ein Mensch.	206-211	HU PB03	
		Also ich würde wollen, dass das wirklich noch, ganz salopp gesagt, der dümme Mensch versteht. [...] Deswegen sowas wie: Hallo ich bin der Chatbot meinetwegen so und so, fertig. Immer so von vornherein bevor irgendwas kommt.	233-236	HU PB03	
		Also vom Wording würde ich das wie gesagt ganz simpel halten. Vielleicht ist chatbot tatsächlich nicht das richtige, sondern: ich bin eine Maschine. Das würde noch jeder verstehen. Und dass man halt wirklich davon ausgeht, dass das auch wirklich jeder versteht so. Maschine würde für mich jetzt passen aber vielleicht, ja.	242-245	HU PB03	
		Ich meine, vielleicht ist es eh, vielleicht schreiben sie Chatbots, sollen sie halt sagen ist es ein Chatbot vorher, so bei der Tonangabe, oder wenn bei WhatsApp gleich die, ich bin Anna, ich bin ein Chatbot. und dann können die Leute entscheiden, ob sie die Chatbots usen oder benutzen oder weiß nicht, anrufen.	209-211	HU P04	
		[Erklärung] Nein, Chatbots und den Rest kann man im Internet nachlesen, was das ist.	214	HU PB04	
		also ich glaube schon, dass es wichtig wäre, dass man es weiß.	270	HU PB08	
		Na, du brauchst das ja nur quasi namentlich,[...] also im Moment weiß das ja eh jeder. Weil ich meine, auf jeder pimperl Website poppt irgendwie auf. Und da ist also, ich weiß gar nicht, sie sind nicht alle oder sind viele nicht deklariert.	287-290	HU PB08	

		Und ich weiß auch gar nicht, für das Unternehmen ist es auch gar nicht so schlecht es zu machen. Also würde ich jetzt einen Chatbot irgendwo einsetzen müssen, dann wäre es glaube ich schon gescheiter, weil ich glaube, das fliegt irgendwann am Schädli.	296-298	HU PB08	
		[„Hallo, ich bin n'Chatbot“] Fänd ich durchaus, fänd ich eigentlich ganz okay. [Zusatzklärung] Das ist dann sicherlich die Frage und individuell. Also, für Menschen die Chatbot's kennen und wissen was sie sind ist es sicher ausreichend, wobei's sicher auch Menschen gibt die das nicht sofort checken wenn das in in einer Zeile geschrieben steht.	241/244-246	HU PB11	
		Nein [muss nicht deklariert werden] Wenn es funktioniert ist mir das egal. [in dem Bereich von Aufgabe 1]	265/267	HU PB12	
		Naja, einfach dass das jetzt automatisierte Nachrichten sind, oder dass sich das System da irgendwie drum kümmern wird. Weil ich weiß auch nicht [...]	290-291		
		Ich, also ich könnt mir so ungefähr was drunter [Chatbot] vorstellen. Aber ich glaub, dass gerade bei älteren Menschen, dass die es nicht sicherlich kennen würden, weil ich habe es schon gehört, aber dass ich jetzt wirklich ganz konkret sag, wie sowas arbeitet oder so, das kann ich mir auch nicht ganz vorstellen. Äh. Ich glaube, dass ältere Menschen das überhaupt nicht verstehen. Aber da ist halt auch die Frage, ob sie das, weiß ich nicht, nicht sowieso vorher irgendwo anrufen oder persönlich hingehen, bevor sie [texten]	296-300	HU PB12	
	K7.3 Konsequenz aus Intransparenz	Verhalten und Reaktionen infolge von Intransparenz <i>Ja, da wäre ich wahrscheinlich verärgert, wenn ich das andere gedacht hätte.</i> Kodierregel: Auswirkungen/Einstellungen/Gefühle, die das nichtwissen oder nicht sicher sein ob der Identität des Gesprächspartners, hervorrufen könnte (auch auf zukünftige Konversationen)			
		Ahm, sagen wir mal so, ich würde, wenn eine Firma es machen würde, wenn es eine Dienstleistung ist, die ich beanspruche finden würde ich es als Respektlosigkeit ansehen mir gegenüber als Konsument. Äh auch in der Tatsache, dass ich da hinters Licht geführt werde, wenn mir gesagt wird, wenn mir nicht gesagt wird, dass die, dass das Kommunikation, das Kommunikationskanal ein Chatbot ist und kein Mensch, ja. Also da wäre ich sauer, ja. Das wäre nicht, dann würde diese Firma nicht auf einer Augenhöhe mit mir kommunizieren. Wenn dann müsste es deklarieren, dass das wirklich ein Chatbot wäre.	249-254	HU PB01	
		Also für mich, wie gesagt, hätte ich nicht das Gefühl, dass die Firma, die den Chatbot veranlasst, auf einer Augenhöhe mit mir kommuniziert, sondern eigentlich bewusst mich hinters Licht führt. Das wäre dann für mich also, dahingehend fatal, dass ich sagen würde, also okay die Kommunikation des Unternehmens in der Organisation ist eigentlich unzulänglich, ja.	268-271	HU PB01	

		Ja. Also ich wäre sehr verärgert, wenn ich, eben wenn jemand sagt Ich schreibe mit einem Mensch und dann wäre es ein Chatbot. [...] Würde mich sehr stören ja	224-227	HU PB03	
		Würde entweder, wenn das sehr wichtig ist, würde ich zuerst einmal wirklich versuchen herauszufinden, Mensch oder Maschine. Und wenn das nicht was von hoher Priorität ist, würde ich das Gespräch beenden. [...] Würde dem nicht weiter nachgehen.	254-258	HU PB03	
		Das wär mir egal. Nur ich glaube einfach nicht, dass die Technik so ausgefeilt ist wie die Anna jetzt eben, dass das so präzise und so auf deine Fragen, das glaube ich einfach nicht. [...] Das wäre auf jeden Fall cool. Da wäre es mir gleich.	196-199	HU PB04	
		Ich glaube, ich fände es schon seltsam. Also es ist schon komisch, weil du irgendwie so, da fühlt sich dann so, mh, da red ich jetzt gar nicht mit wem echten. [...] Eher negativ. [...] Wobei es eigentlich wurscht wäre, wenn man drüber nachdenkt, aber es ist so ein bisschen so, weil du halt eben glaubst du, du kannst da wirklich mit wem reden und nicht einfach nur Informationen austauschen.	229-236	HU PB08	
		Ja glaube ich schon [problematisch], dass das, ich überlege gerade, ob es irgendwie [...]	252	HU PB08	
		Ahm – ist schon sehr schräg. Also ich hab mir jetzt dann auch ganz kurz gedacht, dass du jetzt sagst das ist ein Chatbot, weil dann kommt mir das ein bisschen komisch vor. Ähm – dass man vielleicht doch mehr von sich gibt, als man gegeben hätte, wenn man gewusst hätte dass n'Chatbot ist. [...] Also man kommt sich dann sich a bissl blöd vor, wenn ich jetzt sag ich hab jetzt da n'paar blöde Sprüche oder Witze reingeschrieben und das kommt eigentlich nicht an, sozusagen, sondern ist halt wirklich nur bei nem Computer gelandet.	251-262	HU PB11	
		[Wäre das Negativ] Ja. [ruft Unsicherheit hervor?] Eigentlich schon, ja, weil wenn ich dann doch nicht weiß ob's n'Bot ist oder n'Mensch dann kommuniziert man sicher anders. Also auch mit dieser Unsicherheit. [weniger intime Details] Ja.	264-269	HU PB11	
		Ich glaube, es wird darauf ankommen, ob ich trotzdem irgendwie dorthin komme, wo ich hinwollen würd'. Weil wenn sozusagen diese Maschine wird immer auf mich eingehen kann und und meine Fragen beantworten kann, wäre es mir glaube ich egal. Weil gerade jetzt so bei Kundenservice und so was, ich bin ja nicht darauf aus, einen Freund da zu finden, sondern dass mein Problem gelöst wird. Wenn das funktioniert dann gern. Es würde mich nerven, wenn ich irgendwie ein konkretes Problem hätte, was die Maschine jetzt nicht bearbeiten könnte oder mir Antworten geben wird, die einfach nicht ganz passen. Da würd ich mir denken, ich will einen Menschen ans Telefon oder am Handy haben, wo ich wirklich genau das vorbringen kann, was ich möchte und der auch darauf eingehen kann. Also ich glaube, es wäre nur irgendwie unbefriedigend, wenn du irgendwie ständig Antworten bekommen würdest, die nicht passen oder die das nicht erfassen können, was du möchtest. Aber wenn dem so ist, dann gern, bin ich auch froh, wenn ich nicht mit irgendwem da jetzt herum oder rumschreiben muss, der ja.	250-260	HU PB12	

	K7.4 Personifikation (Sozialer Akteur)	Gegenüber wird als Person gesehen <i>Äh, man stellt sich schon wen vor, mehr oder weniger</i> beschreibt, dass er/sie ein menschliches Bild (personifiziert) von seinem Gegenüber hat			
	K7.5 Identifizieren als Mensch/Chatbot	Ist ein Mensch/Chatbot, weil ... <i>Zum Teil ja. Von-von der Reaktionsart, von der Reaktionszeit, auch mit den Emoji's so von [...] Ja, weil also manchmal hat sie viel zu schnell auf etwas reagiert und manchmal viel zu langsam und dann gab's so gewisse Punkte zwischendrin, wo man wirklich so das Gefühl hatte, es ist ein Mensch, der das liest, reagiert und [...]</i> Kodierregel: führt Gründe/Situationen/Gefühle an warum er/sie Gesprächspartner als Mensch/Chatbot einordnen würde			
		Ich würde sagen ein Mensch. [...] Aufgrund ihrer Antworten. Oder halt dem, was zwischen den Zeilen steht.	177/179	HU PB03	
		Als Mensch [...] Weil sie sofort eine Antwort hatte auf Fragen beziehungsweise auf persönliche Fragen, wo du gedacht hast, okay das ist eine beim normalen Gespräch, also Siri zum Beispiel gibt immer so eine 08/15 Antwort. Und sie gibt dir genau auf deine Frage eine Antwort. [...]also, dass sie wirklich genau/präzise ist.	135-139	HU PB03	
		Weil die, weil die Fragen immer so präzise. Weil auf eine Antworten so eine präzise Antwort ge- kommen ist. [...] das war für mich ein Indiz dass das ein Mensch.	151-154	HU PB04	
		Als Mensch. [...] [weil bei Chatbot, hat sie Erfahrung gemacht] dass du es, dass bei gewissen Fragen oder gewissen Dingen kommen halt immer wieder ähnliche Antworten, wo du das Gefühl hast, so wie wenn dir dein Gegenüber nicht wirklich zuhört. Wo du dann das sagst nochmal an- ders oder sagst nochmal irgendwas und da kommt wieder das gleiche zurück. Und das war eigentlich bei keinem, sondern es ist immer irgendwie zu einem, also recht zügig zu einer Lösung gekommen. Also deswegen.	160/168 -172	HU PB08	
		Ahm – dass man doch auch das Gefühl gehabt hat, dass man mit einer, mit einem Mensch kom- muniziert – ähm – und nicht mit einem Bot oder Roboter zum Beispiel. Weil doch auch schnell Missverständnisse verstanden wurden und gelöst wurden.	123-125	HU PB11	
		Spannende Frage, ich würd jetzt, das erste Gefühl war Mensch also würd ich schon sagen, dass es n'Mensch is, ja. [...]	156-157	HU PB11	

		Mensch [...] Weil es nicht irgendwelche standardisierten Nachrichten waren, die ich bekommen habe, wie es ja manchmal ist, wenn du irgendwo 'ne Beschwerde oder irgendwas hin schreibst, dass irgendwie zurückkommt, ja wir kümmern uns drum, und dann hörst du nie wieder was, sondern sie ist wirklich auf, auf alles, auf jeden Satz von mir eingegangen und war auch sehr, sehr freundlich und auch sehr, also wirklich auf genau das, was ich geschrieben habe einfach, hat sie direkt reagiert. Und ja, bei den den anderen beiden Fällen natürlich sowieso. Also da ist gerade in Fall zwei hatte ich das Gefühl, man schreibt mit einer Bekannten oder einer Freundin. Und Fall drei auch, also mit einem Gesprächspartner einfach.	170-176	HU PB12	
	K7.6 Konsequenz aus Transparenz	Verhalten und Reaktionen infolge von Transparenz <i>Weil ich dann sozusagen anders glaube ich umgehe mit den mit der Situation einfach. Also ich werte das anders. [...] [den Unterschied] Ganz stark</i> Kodierregel: Auswirkungen/Einstellungen/Gefühle, die das Wissen ob der Identität des Gesprächspartners, hervorrufen könnte (auch auf zukünftige Konversationen)			
		Weil ich dann sozusagen anders glaube ich umgehe mit den mit der Situation einfach. Also ich werte das anders. [...] [den Unterschied] Ganz stark.	213-214/224	HU PB03	
		Ich bin mir sicher, dass man da, dass man voreingenommen ist. Dass du sagst, ja gut dann, dass sind eh nur quasi vorgegebene Antworten und das ist alles nur.	193-194	HU PB08	
		Ja. Und ich glaube, dass die Leute, dass das auch immer, dass das die Leute immer mehr checken, dass das eigentlich ein zusätzlicher Service ist, der, also dass das jetzt nicht irgendwie so ein, da tut jetzt jemand, und nur, weil die sich keine Mitarbeiter leisten wollen, ein Callcenter, sondern dass das ja auch eigentlich ganz praktisch sein kann als Kunde. [...] Weil du kannst mitten in der Nacht irgendwie und brauchst da nicht irgendwelche Callcenter-Leute, die dann.	300-306		
		[Deklarieren wichtig?] Ahm – ich würd schon sagen ja, weil dann brauch ich auch nicht viel Rundherum, sondern da geht's wirklich um das was ich wissen will. soll halt dann die Antwort sein, ohne viel Ausschmückung – wenn man das so sagen kann. [...] [sowas wie] Ja, eben vielleicht ‚Hallo, wie geht's dir‘ oder ‚Wie war dein Tag‘ sondern wirklich nur, von dem her vielleicht wirklich ‚Hallo, hier ist blablabla Chatbot‘ und dann kann man loslegen, also ohne wirklich viel Individuelles oder eben Ausschmückungen. [Also mehr Effizienz?] Ja genau.	231-239	HU PB11	
	K7.7 Einstellung gegenüber Mensch/Maschine	Mensch vs. Maschine <i>Genau. wenn es nur um die Informationen geht und ums Persönliche, glaube ich, würde ich es eher komisch finden, mit nem Chatbot mich da auszutauschen, wie wenn ich im echten rede.</i> Kodierregel: Beschreibt seine Sicht auf Maschine od Mensch & resultierendes Verhalten (auch wenn nur in einem bestimmten Setting			

		Na, wenn ein Mensch mir bestimmte Antworten schreibt, werde ich die anders wie eine Maschine. Inwiefern ist es einfach der Unterschied, dass ich weiß, das ist eine Maschine, die es automatisiert, da sind Logarithmen dahinter. Und das ist ein Mensch, der basiert aufgrund von Einstellungen, Erfahrungen oder was auch immer. Und das macht schon einen wesentlichen Unterschied, weil bei einer Maschine ist, glaube ich, meine Toleranz wesentlich geringer als wie jetzt bei einem Menschen. [...] Eine Maschine muss funktionieren. Ein Mensch ist ein Mensch. Der funktioniert nicht.	216-222	HU PB03	
		Weil, wenn ich meine Lösung, wenn ich die Lösung, wenn ich die Antwort auf eine Lösung habe, nein wenn ich ein Problem habe, und die Lösung habe, dann ist es für mich okay. Ist mir wurscht, ob ich die Information schriftlich bekomme oder Face-to-Face. Aber eben über WhatsApp oder so. Von Chatbots bekommst du sie gleich, und das mag ich. Sie muss gleich sein und sie muss korrekt sein. Das war die Frage.	203-206	HU PB04	
		Die [Servicemitarbeiter] benehmen sich öfter auch mal wie Chatbots. [LACHT] Aber da hast du zumindest das Gefühl, du kannst einen Menschen anschreien, als so halt bei textbasierten ist das schwieriger [besseres Gefühl?] Ja, definitiv. [...] [würdest du auch Chatbot anschreien?] Wahrscheinlich ja.	240-247	HU PB08	
		Aber, ob ich mich da mehr? Im ersten Moment hätte ich gesagt, nein, ist wurscht [ob Mensch oder Chatbot], aber es stimmt schon, dass also grad auch mit dieser Hotline. Diese Höflichkeitsfloskeln, ne, die man beim Menschen. Man fühlt sich irgendwie vielleicht doch? Ja die würde, die braucht es beim Chatbot nicht, wenn ich das weiß, glaube ich [...] Da bist du wirklich so quasi denkst du, ja da sitzt ein Algorithmus.	274-277/281	HU PB08	
		Könnt ich mir schon vorstellen. Ja das ist dann nicht so – ähm – nicht so einfach, unter Anführungszeichen, abläuft. [mit einem Roboter] Dass man doch vielleicht wieder n'paar extra Runden läuft.	127-128	HU PB11	
		[Aufgaben mit Bot lösen?] Ahm – also das erste würd ich sagen ja. Das geht sicher, ist aber natürlich schon – denk ich jetzt mal – n'anderes Gefühl, als Konsument also in meiner Rolle. Ähm – dass man eben doch das Gefühl hat, es ist, man hat nicht diese Absicherung oder diese Empathie dadurch vielleicht, dass falls mal irgendwas falsch läuft oder falsch verstanden wird, dass das mit den menschlichen Aspekten gelöst wird, sondern nur mit diesen – ähm – genau, programmierten Ding. Also, wenn etwas so ist, dann wird das so gemacht. Und dann halt doch auch da irgendwie dieses Gefühl n'bisschen dabei hat.	140-145	HU PB11	
		Also mit einem, ich weiß auch nicht warum man mit einem Bot über Lieblingssessen reden sollte. Ich denk schon, dass es, dass da dieser persönliche Faktor wichtig ist und das individuelle vom Gegenüber, trotz Schreiben und diesem in die Augen schauen, dass es nicht da ist.	150-152	HU PB11	

		[Warum nicht so persönliche Infos an Maschine?] Gute Frage. Es ist sicher a bissl subjektiv auch. Ähm – aber, wahrscheinlich is schlussendlich wurscht, weil die Info's stehen dann doch irgendwo und sind irgendwo angekommen und können von Menschen eingesehen werden. Aber prinzipiell ist es doch anders, ich kann's auch nicht ganz genau erklären, aber man fühlt sich anders als wenn man mit einem Computer schreibt oder doch mit einem Menschen. Aber die persönlichen Details, würd ich jetzt wahrscheinlich auch abhängig von der Situation entscheiden, wenn's jetzt n'Kundenservice ist oder wenn's jetzt die Anna ist und wir über Essen reden, dann ist es sicher n'andere Beziehung, sozusagen. [...] [hängt] von der Situation ab.	276-284	HU PB11	
		[...] ich glaub das is eine der Hauptpunkte, dass man weiß – ähm – es wird dann glaub ich individuell verstanden und nicht einfach nur als Schema oder als Phrase sozusagen.	291-292	HU PB11	
		Ich glaube, es kommt schon drauf an, um welchem Bereich es da geht. Wenn es um meine Finanzen geht und es um viel Geld geht, dann würde ich glaube ich lieber mit einem Menschen überreden oder irgendwas ausmachen oder so. Nicht mit einer Maschine, wo ich mir denke, da können einfach Fehler sich einschleichen oder sonst was. Können bei einem Menschen natürlich auch. Aber ist ja was anderes, ob ich mich so unter vier Augen unterhalte, oder ob ich mit irgendeiner Maschine schreib. Äh. Ich habe damit zu wenig Erfahrung irgendwie, um da jetzt. Also ich glaube, wenn es um Geld geht oder um hohe Summen, oder so, hätte ich lieber einen Menschen vor mir, wenn es darum geht, wann mein falsch geliefertes Packerl abgeholt wird, ob das andere geliefert wird, wäre es mir eher egal. [...] Da würde ich mir halt wünschen, dass es funktioniert, weil es halt ärgerlich ist, wenn es dann wieder nicht geht und du wieder in irgend, weiß ich nicht, eine automatisierte Dings, Information kommst.	276-287	HU PB12	
	K8: ANWENDUNG				
		Mögliche Anwendungsbereiche <i>Also wird wahrscheinlich eh. Servicedienstleistung, gerade Kundendienst wird das, glaube ich, ein Thema sein, ja</i> Kodierregel: aufzählung und beschreibung der für den User denkabren Anwendungen für Chat-bots			
		Ja, also ich glaube so, so ganz grundlegende Dinge, ist glaub ich gar nicht so schlecht. Also was man zum Beispiel, dass du dass du dich vielleicht nicht selber durch die FAQs durch arbeitest, sondern quasi einen Algorithmus für dich suchen lässt, indem du halt so tust, als würdest du mit dem reden, das ist sicher nicht schlecht. Aber irgendwann mal stößt es glaube ich an die Grenzen. Und wenn du dann halt merkst, dass das so dass sich das so anfängt im Kreis zu drehen, dann ist mühsam.	198-202	HU PB08	

		Also ich finde auf jeden Fall im jetzigen ersten Beispiel, also wenn's um so Anfragen – weil wir jetzt in so nem Beispiel mit nem billigeren Bestellfirma geht „wo ist was“ und so ist natürlich dann also wirklich so, wo es eigentlich schnell gehen sollte, wo's auch nicht viel an so Möglichkeiten gibt, sondern nur ‚ich schreib vielleicht eine falsche Nummer oder eine falsche Adresse‘ dass das dann quasi systematisch gelöst wird. Aber – ähm – wahrscheinlich eher in so beratenden Sachen, wo's halt wirklich nur Antworten und Fragen gibt.	200-204	HU PB11	
		Also jetzt, wo du's gesagt hast find ich's [Bot als Guide, Banking, etc.] doch auch sicher spannend und kann auch durchaus helfen und Sachen vereinfachen. Ähm – also das sagt mir jetzt, dass es doch viel Bereiche gibt, wo man jetzt nicht dran denkt, aber wo's doch sehr viel Sinn machen würde. Also speziell auch bei Banking wie du gesagt hast. Find ich auch sehr spannend. Ähm – ja also es gibt sehr viel. Ich könnt jetzt wahrscheinlich auch nicht auf die schnelle so viel aufzählen, aber wenn man sie hört dann würd man sicher sagen, das würd doch Sinn machen, wenn man's dort einsetzt'.	223-228	HU PB11	
		Nein, also ich bin da irgendwie ein bisschen altmodisch, ich weiß nicht, ob ich sowas jetzt aktiv nutzen würde. Ich meine, wenn das jetzt irgendwo aufplopt auf einer Webseite, würde ich es vielleicht, weiß ich nicht, mir das anschauen oder was suchen, aber dass ich das jetzt wirklich aktiv versuche über so, über so etwas Informationen herauszufinden oder so, glaube ich eher nicht, weil ich das schneller gegoogelt habe oder schneller irgendwen frag, ob er einen Tisch reservieren kann oder einen Tip hat.	227-231	HU PB12	
		Ich meine, ich weiß ja nicht, wie ausgereift das alles wirklich schon ist, aber ich kann mir halt nicht vorstellen, dass die wirklich, dass es so weit ist, dass da wirklich so konkret auf meine Wünsche eingegangen wird [...] ja also, wenn es möglich ist, dass irgendwelche Programme das so schaffen, dass sie so mit mir kommunizieren können wie die anderen, warum nicht. Aber, ja.	241-245	HU PB12	
	K9: GESPRACHSIMPULSE				
		Natürlichkeit/Vertrautheit/Sicherheit/Empathie/Zugänglichkeit <i>Ich denk Natürlichkeit würd ich, da ist mir das, als erstes die Aufgabe zwei einfach in den Kopf geschossen, weil sie da sofort losgelegt hat als würden wir uns schon seit drei Jahren kennen</i> Kodierregel: alle Aussgen die zu den passenden Gesrpächsimpulsen getroffen wurden			
		Mhm – Vertrautheit, Sicherheit, Empathie, Zugänglichkeit, würd ich alle vier – ahm – auf das zweite und auf das dritte auch beziehen. Eben auch, weil ich das Gefühl gehabt hab, wir war'n beide auf eine Ebene und haben diese Probleme sehr gut gelöst. Natürlichkeit würd ich eigentlich auch einbeziehn, also somit alle fünf Begriffe passen für mich gut auf die zwei letzten Themen.	130-133	HU PB11	

	K9.1 GN Natürlichkeit	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Natürlichkeit getroffen wurden			
		A1: Genau, nicht so authentisch.	129	HU PB03	
		Ja, für mich ist wichtig Natürlichkeit, das hat sie auf jeden Fall	98	HU PB04	
		Mh. Ich würde sagen Natürlichkeit und und und Zugänglichkeit, war. Ja, das war, das war gegeben ja. Also es hat jetzt nix irgendwie, also das, das war. Dafür dass es eine gestellte Situation war, hat es recht natürlich gewirkt.	122-124	HU PB08	
		Also, Natürlichkeit würd ich jetzt zum Beispiel beim ersten Gespräch nicht sagen, weil das war doch ein sehr Schema oder ein schematisches Gespräch, also mit Vorgaben: was wird gefragt und was sind die Antworten.	115-117	HU PB11	
		Ja also die Gespräche haben sehr, sehr natürlich gewirkt, auch weil sie jetzt nicht nur irgendwie meine Fragen oder so kurz und knapp ähm beantwortet hat, oder, sondern auch immer drumherum ein bisschen geredet hat und ein bisschen lustig war, [...]	134-136	HU PB12	
	K9.2 GV Vertrautheit	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Vertrautheit getroffen wurden			
		Also ich hab' mich da jetzt nicht irgendwie out of meiner Comfortzone gefühlt. In allen drei Situationen[...]das Gespräch, ist halt eben sehr vertraut auch gewesen, ja. War halt eben sehr angenehm, sehr höflich.	77-79	HU PB01	
		Also was würde mir noch einfallen zum ersten, zu der ersten Aufgabenstellung. Vertrautheit. Nein, würde ich nicht sagen.	131-132	HU PB03	
		Und Vertrautheit ja, sehr nah, sehr nahe Person. Wobei ich dann nicht weiß, ob das, also mir ist das egal, aber ob das nicht für Leute, die eine Beschwerde haben, das zu vertraut ist.	119-121	HU PB04	
		Vertrautheit, ja das hat sich auch ergeben eigentlich durch die durch die Gespräche, dass man sich da irgendwie was zum Essengehen ausgemacht hat. Und, und, und auch die Situation in der Wüste und so, dass wir das schon schaffen werden und so. Da, ja, gerade in solchen Situationen, glaube ich, entwickelt sich irgendwie ein bisschen eine Vertrautheit.	136-139	HUPB12	
	K9.3 GS Sicherheit	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Sicherheit getroffen wurden			
	auch GE u GN	Das [Sicherheit] geht eigentlich bei mir Hand in Hand mit dem Thema Empathie und mit dem Thema Natürlichkeit, ja. Hätte ich beides Sachen nicht verspürt oder eine Sache nicht verspürt von beiden, hätte ich eine gewisse Unsicherheit verspürt und hätte wahrscheinlich anders reagiert.	105-107	HU PB01	

		Sicherheit. In dem Kontext jetzt, ja vielleicht insofern Sicherheit, dass man weiß, wie man mit der Situation umgeht, ja.	132-134	HU PB03	
		A1/2: Was die zweite Aufgabenstellung betrifft, würde ich sagen dass ich mit allen Begriffen ausser Sicherheit etwas anfangen könnte und dem durchaus zustimmen würde, aber Sicherheit in dem [...] Muss ich kurz überlegen. Na, aber auch in diesem Sinne hätte ich jetzt keine, zumindest fällt mir jetzt ad hoc nichts ein, was mit diesem Begriff in dem Sinne der Sicherheit irgendwie da, also beim zweiten oder beim ersten Teil hatte ich das Gefühl, dass das eben schon mehr vertraut ist und deswegen und das da einfach. Also da war weder Unsicherheit auf meinerseits da noch hätte ich jetzt eine vernommen. Oder das Gespräch war angenehm.	135-136/145-149	HU PB03	
		[unsicher] Gar nicht. Gar nicht, überhaupt nicht.	119	HU PB04	
		Aber es ist weder, dass ich mir jetzt gedacht hab, oh da fühle ich mich jetzt sicher und geborgen, als ich fühle mich unsicher. Also das war, na, gar nicht.	128-129	HU PB08	
		A1: Sicherheit Ahm. Ja das kann ich vielleicht eher auf's erste Gespräch da zurückführen. Sie war sehr kompetent und hat mir vermittelt, dass das jetzt funktionieren wird, so wie sie das jetzt weiter in die Wege leiten wird.	139-141	HU PB12	
	K9.4 GE Empathie	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Empathie getroffen wurden			
		Also mit Aufgabe eins und dem, dass sie sich entschuldigt hat im Voraus, ja, dass es nicht sein darf.	97	HU PB01	
		die Empathie war sehr stark gegeben, auch in allen dreien. Auch bei der Verhandlung als solches. Sie hat ihren Standpunkt erklärt, ich habe meinen Standpunkt erklärt.	80-82	HU PB01	
		Empathie schon, weil sie eben versucht hat, mir das zu zeigen.	134	HU PB03	
		Empathie auch, das hat sie bei ähm, sie hat sich, also wie sie im ersten geschrieben hat, es tut mir Leid, dass das Paket, dass wir falsch das Paket geliefert haben. Und wir äh wir machen eine rasche Lösung oder so. Das war auf jeden Fall die Empathie ist auf jeden Fall da. Und auch, weil ich sie, ich hatte die Sendungsnummer nicht dabei gehabt.	98-101	HU PB04	
		Ja. Auf jeden Fall. Beim ersten auch, und beim dritten, nein beim dritten eher nicht, weil eben zu wenig Zeit war. Da ist es schnell schon abgewürgt. Ja genau. Da hat sie gesagt. Kommen wir jetzt schnell an eine Lösung. Das war jetzt, das heißt Empathie da hatte sie weniger, Empathie kann man nicht sagen. Sie war nur ungeduldiger, sagen wir es so.	107-111	HU PB04	
		Ja eigentlich schon. also beim, beim, beim zweiten Gespräch hat es so ein bisschen, also das fand ich so, worüber reden wir jetzt, oder reden wir nicht. Aber grundsätzlich ja.	102-103	HU PB08	

		[nicht auf dich eingegangen?] Nein, gar nicht mal. Nein, ich finde das ist einfach kein Gespräch so, so entstanden. [...] Ja. Glaube ich schon so ein hin und her. [hätte entstehen können]	102-105/109	HU PB08	
		Ja ja also wie gesagt, im letzten Gespräch habe ich schon das Gefühl gehabt, dass da jetzt schon ihre Ideen durchsetzen oder umsetzen möchte, aber hat sie auch gut begründet, also habe jetzt nicht empfunden als, dass sie mich übergeht, sondern mir das schon erklärt und das hat auch gepasst. [...] Ja, also am Schluss war ich mir nicht sicher, ob das dann, ob sie das so schnell bei meinen Ideen eingewilligt hat, dass das Gespräch ein Ende findet und so quasi. Okay. hast du auch noch zwei Sachen entschieden. Und dann passt es schon. Also ich glaub' schon, dass sie, sie auch das durchsetzen möchte, was sie will, aber wie gesagt, solange das argumentierte wird, ist das ja auch kein Problem. Also ich glaube, dass ich eher empathischer bin als sie.	144-154	HU PB12	
		Nein also sie ist da eigentlich schon auch auf meine Ideen eingegangen, also dass mit dem Sushi hatte ich vorgeschlagen, und sie ist da gleich darauf angesprungen, hat sich gefreut und, nein, nein, das hat schon gut gepasst, ja.	162-164	HU PB12	
	K9.5 GZ Zugänglichkeit	Kodierregel: Aussagen die zum Gesprächsimpuls Zugänglichkeit getroffen wurden			
		Und Zugänglichkeit natürlich auch, ja. Weil das ja ihr Job ist.	134-135	HU PB03	
		Zugänglichkeit auf jeden Fall. Sie ist auf jede Frage eine Antwort bekommen.	113	HU PB04	
		[anknüpfen können?] Also du startest ja eh immer so bereit, hallo, es kann losgehen, das war schon so, so quasi, wenn man auf der anderen Seite ist. Du bist jetzt offensichtlich Service-Mitarbeiter und ich bin Kunde, oder wir sind jetzt irgendwie Freunde oder Bekannte, die da jetzt über das Essen schreiben. Ja ja. Das hat schon gepasst.	132-134	HU PB08	
		Zugänglichkeit, ja, wenn ich's richtig versteh [...] Dass – ähm – dass ma doch das Gefühl gehabt hat, man versteht sich sofort obwohl's eben nur schriftlich ist und sich eigentlich nicht kennt und so doch auch diese Probleme und die Aufgaben gut lösen konnte – ähm – ohne viel hin und her zu reden und das es sich in die Länge zieht bevor man auf den Punkt kommt.	133-137	HU PB11	
		Und ja, war sehr zugänglich in allen drei Fällen, also ist auch sehr auch auf das eingegangen, was ich gesagt, sie hat sich das angehört und konstruktiv eben wieder miteinander gearbeitet oder.	156-157	HU PB12	

D.3 Posttest Auswertung

	Code	Reihenfolge Rater 1	Bewertung Rater 1			Bewertung Rater 2		
			Chatbot	Unklar	Mensch	Chatbot	Unklar	Mensch
Dialog 01	A		x				x	
Dialog 02	M			x			x	
Dialog 03	12				x			x
Dialog 04	B		x				x	
Dialog 05	N				x			x
Dialog 06	11				x		x	
Dialog 07	C		x					x
Dialog 08	O		x			x		
Dialog 09	10				x		x	
Dialog 10	D				x		x	
Dialog 11	P				x	x		
Dialog 12	19				x	x		
Dialog 13	E			x			x	
Dialog 14	Q				x		x	
Dialog 15	18			x				x
Dialog 16	F			x				x
Dialog 17	R				x	x		
Dialog 18	17			x				x
Dialog 19	G			x				x
Dialog 20	S			x			x	
Dialog 21	16			x		x		
Dialog 22	H		x				x	
Dialog 23	T			x		x		
Dialog 24	15			x		x		
Dialog 25	I			x			x	
Dialog 26	U				x		x	
Dialog 27	14		x				x	
Dialog 28	J			x		x		
Dialog 29	V			x			x	
Dialog 30	13				x			x
Dialog 31	K			x				x
Dialog 32	W			x			x	
Dialog 33	12				x	x		
Dialog 34	L		x			x		
Dialog 35	X			x		x		
Dialog 36	11			x			x	
		Gesamt Richtig/Falsch Chatbot	2	5		4	7	
		Gesamt Richtig/falsch Mensch	6	6		3	6	
		Gesamt Unklar		17			16	
		Aufteilung Richtig/Falsch	8	28		7	29	

D.4 Tabellen WhatsApp Chatlogs

A: BEREIT

B: Hallo, ich bin Anna, Servicemitarbeiterin von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Hallo Anna, ich schreibe betreffend meiner Bestellung unter der Bestellnr. 12345678. Mir wurde vor der Haustür ein falsches Paket zugeschickt. Können Sie veranlassen, dass das falsche Paket zurückgenommen und das richtige mir zugeschickt wird?

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: Das falsche Paket ist an Frau Katja Klingenschmied adressiert- ich hab leider keine Sendungsnummer gefunden

B: Bist du sicher, dass du keine Sendungsnummer hast?

A: Vom falschen Paket?

B: Nein, von deinem Paket.

A: Nein, nur den Empfängernamen

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn noch für Angaben zu der Bestellung? Name und Postleitzahl wären super...

A: Aso, ich habe eine Bestellnummer: 12345678- wie vorhin angegeben

A: Michi Müller, 1060

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Donnerstag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Ja das passt gut- wird da falsche Paket dann auch gleich mitgenommen?

B: Ja, natürlich!

A: Perfekt! Vielen Dank!

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Gar kein Thema- vielen Dank für die Mühe

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

A: Danke gleichfalls- Tschüss

B: Tschüss!

A: Hi Anna, was ist denn deine Lieblingsspeise?

B: Lieblingsspeise? Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

B: Und wie schaut es bei dir aus?

A: Das hört sich gut an- ich auch sehr. Aber mehr als ein Mal Tapas im Monat ist mir dann doch zuviel 😊.

B: 😊da hast du Recht! Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)

A: Mein Kryptonit sind Marillenknödel 😊

A: Eben 😊

A: Die gehen immer

B: Das kann ich absolut nachvollziehen!

A: Was geht bei dir gar nicht?

B: Kochst du dir die auch mal selbst?

A: Ja schon- dann lade ich aber Freunde ein; wenn dann richtig 😊und selber?

B: Das ist eine schwierige Frage. Aber Schnecken habe ich lieber im Garten als auf dem Teller.

A: 😊

B: Ich würde mich sogar als Hobbyköchin bezeichnen.

A: Hört sich verlockend an- irgendwelche Spezialisierungen?

B: Eher salzig weniger süß... bin nicht so die Naschkatze.

B: Hui. Das Gespräch kommt ja jetzt richtig in Fahrt. Aber... du hast auch die Zeitvorgabe im Kopf?!

A: Allerdings- Ich glaub, dass meine Zeit langsam zu Ende geht- war nett mit dir zu plaudern

A: Ciao 😊

B: War mir auch ein Festmahl 😊

B: Ciao!

A: Bereit für Aufgabe 3- sorry übersehen, dass ich das mit dir ebenfalls abstimmen muss

B: Kein Ding ;)

B: So, da wären jetzt also in der Wüste ;)

Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten. Hmmm, schwierig...

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Ich habe das Ausschlussverfahren angewandt- die Dinge ausgestrichen, die ich nicht brauche

B: Da bin ich jetzt gespannt...

A: Ich schick dir mal ein Photo mit meiner Prioritätssetzung

A:

Zeitvorgabe: 6-12 Minuten

4	Taschenlampe (4 Batterien groß)
3	Klappmesser
2	Fliegerkarte von dem Gebiet
	Plastik-Regenmantel (groß)
1	Magnetkompass
	Kompressionsbox mit Mull (zur Wundversorgung)
	Fallschirm (rot und weiß)
	Flasche mit Salzttabletten (1000 Tabletten)
5	1 Liter Wasser pro Person
6	Buch mit dem Titel "Essbare Tiere der Wüste"
	2-Liter 90 % Alc. Wodka
	Kosmetikspiegel

A: Was sagst du?

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten - bin gespannt was du dazu sagst...

B: Kosmetikspiegel

Regenmantel

Taschenlampe

Klappmesser

Fallschirm

Kompressionsbox

B: Zumindest 2 Überschneidungen 😊...

B: Also Klappmesser und Taschenlampe sind schon mal fix dabei.

A: Hehe, wir sollten uns und Sachen einigen, die uns das Überleben in der Wüstw sichern 😊- darum würde ich plädieren auf jeden Fall den Liter Wasser pro Person, Kompass, die Fliegerkarte mitzunehmen

A: Das Buch mit den essbaren Tieren in der Wüste wäre praktisch- praktischer als der Fallschirm und der Regenmantel 😊

A: Wäre das für dich so in Ordnung?

B: Die Fliegerkarte ist nicht hilfreich. Naja, wir können sie zum Feuer machen verwenden. Aber wenn wir die Karte nutzen um zur nächsten Siedlung zu marschieren, dann haben wir schon verloren. Unsere Überlebenschancen sind höher wenn wir uns einen Unterschlupf schaffen und versuchen lange auszuhalten – mit etwas Glück finden sie uns rechtzeitig. Sie werden bestimmt nach uns suchen!

B: Aus dem Fallschirm können wir uns einen schattigen Unterschlupf bauen, wenn wir ihn irgendwo verspannen können. Oder wir falten ihn auf - als Zeichen für andere, in der Hoffnung, dass uns wer aus der Luft entdeckt!

A: Ok, agree also den Fallschirm mit der Karte austauschen?

B: Ich würde vorschlagen, jeder von uns sucht sich 2 Gegenstände aus, dann haben wir zusammen 6. Passt das für dich?

A: Welche Gegenstände schlägst du vor?

B: Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist! Also nehme ich noch den Kosmetikspiegel und den Regenmantel, da wir den Regenmantel zum Wasser sammeln nutzen können. Wenn wir ihn über ein Loch spannen, können wir über Nacht Feuchtigkeit in Wasser verwandeln.

B: Welche 2 nimmst du?

A: Einverständnen- ich dann dann den Liter Wasser und den Fallschirm

B: Also das sind unsere finalen 6:

Klappmesser

Taschenlampe

Regenmantel

Kosmetikspiegel

Wasser

Fallschirm

A: Perfekt 🤔

A: Danke dir

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 🍀

A: 😊 let's do it

B: 💪

A: BEREIT

B: Hallo, ich bin Anna, der Service-Chatbot von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Mir wurde ein falsches Paket geliefert. Mir wurde statt meinem bestellten Bügeleisen (bestellnr. Elektro24: 12345678) eine Thermoskanne geliefert.

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

A: Die Adresse war meine Samsongasse 8/ top12 1060 Wien) Jedoch nicht auf mich (michi Müller) sondern aufbringe Frau Katja klingenschmied

B: Verstehe...

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: Ich habe nur die Besteller. 12345678 und das Bestelldatum 12.07.19

B: Bist du sicher, dass du keine Sendungsnummer hast? Die solltest du nach dem Kauf per E-Mail erhalten haben.

A: Tut mir leid ich kann keine Sendungsnummer finden, kann man das Problem auch anders lösen?
Bitte :)

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Ich kann probieren anhand deiner anderen Daten etwas herauszufinden.

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Tatsächlich!

B: Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden. Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Donnerstag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Das wäre super. Danke.
Das falsch zugestellte Paket wird dann auch gleich wieder mitgenommen, oder?

B: Ja, natürlich!

A: Ja Donnerstag passt.

B: Super!

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Dankeschön für die Hilfe. Tschüss 🙌

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

B: Tschüss 🙌

A: Bereit

B: Willkommen zurück!

B: Was ist dein Lieblingsessen?

A: Pfuh schwierig.. es gibt so viel gutes Essen. Sehr gerne Torten und Kuchen

A: Und du?

B: Ich liebe Tapas!

**B: Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal.
Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)**

A: Ja das klingt auch nicht schlecht

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Tapas kommen aus Spanien oder?

A: Haha ja auf jeden Fall 😂

B: Ja! Aber das Konzept wurde mittlerweile in vielen Ländern übernommen.

B: D. h. du legst auch Wert darauf?

A: Naja essen ist Alltag, der wichtig ist. Das sollte mit liebe zubereitet sein

B: Kochst du gerne?

A: Ich esse lieber 😊

B: 😂

A: Backen tu ich aber gerne

B: Da haben wir ja schon was gemeinsam.

B: Hui. Das Gespräch kommt ja jetzt richtig in Fahrt. Aber... hast du auch die Zeitvorgabe im Kopf?! 😊

A: Ja 🙏 hat mich gefreut unser Gespräch

B: War mir auch ein Festmahl 😊

A: Tschüssi 🙌

B: Tschüss 🙌

A: Bereit

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)

Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten. Hmmm, schwierig...

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Wasser
Kompass
Fallschirm
Klappmesser
Kompressionsbox
Karte vom Gebiet

A: Und du?

B: Ich schicke dir jetzt meine 6 Favoriten - bin gespannt was du dazu sagst...

B: Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Buch

B: Zumindest 2 Überschneidungen 🤔...

B: Also Wasser und Fallschirm sind schon mal fix dabei.

A: Immerhin also Wasser und Fallschirm mal fix

A: 👉

B: 👍

B: Warum die Karte?

A: VI gibt es auf der Karte doch einen Anhaltspunkt der uns helfen kann

A: Warum nicht?

B: Die nächste Siedlung ist 110 km weit weg!

B: Die Flugkarte ist nicht hilfreich. Naja, wir können sie zum Feuer machen verwenden. Aber wenn wir die Karte nutzen um zur nächsten Siedlung zu marschieren, dann haben wir schon verloren. Unsere Überlebenschancen sind höher wenn wir uns einen Unterschlupf schaffen und versuchen lange auszuharren – mit etwas Glück finden sie uns rechtzeitig. Sie werden bestimmt nach uns suchen!

A: Ok guter Einwand.

A: Dann keine Karte

A: Warum Regenmantel

B: Wir können den Regenmantel zum Wasser sammeln nutzen. Wenn wir ihn über ein Loch spannen, können wir über Nacht Feuchtigkeit in Wasser verwandeln.

B: Ich würde vorschlagen, jeder von uns sucht sich 2 Gegenstände aus, dann haben wir zusammen 6. Passt das für dich?

A: Ok aber ich denke nicht, dass wir das Buch brauchen

B: Gut, dann nehme ich den Regenmantel und den Spiegel.

A: Ich nehme Messer und kompressionsbox

A: Passt oder Einwände?

A: Für mich passt s

B: Das hört sich gut an! 👍

A: Perfekt

B: Also das sind unsere finalen 6:

Wasser

Fallschirm

Regenmantel

Spiegel

Messer

Kompressionsbox

A: Jap

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

A: Hoffentlich findet uns wer 😊

A: Danke auch

B: Ja! 😂

B: ☒

A: Tschüss 🖐️

B: Tschüss 🖐️

A: Bereit

B: Hallo, ich bin Anna, Servicemitarbeiterin von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Habe bei Elektro24 ein Bügeleisen bestellt. Allerdings habe ich 1 Paket mit falscher Anschrift u. falschem Inhalt bekommen. Soll ich das Paket retournieren. U. wie bekomme ich mein bestelltes Bügeleisen?

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: Ok. Bestellnummer: 12345678. Bestelldatum: 12.07

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Ich kann leider mit keiner HRT Nr. dienen. Meine richtige Anschrift, reicht auch?

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn noch für Angaben zu der Bestellung? Name und Postleitzahl wären super...

A: Michi Müller. Samsongasse 8, Top 12 1060 Wien

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

A: D.h.?

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

A: Und was mache ich mit dem falschen Paket?

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Donnerstag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Ja in Ordnung

B: Das falsche Paket holen wir zeitgleich ab.

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Alles klar. Danke

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

A: Ebenso

B: Danke 😊

A: Hallo! Hast du 1 Lieblingsküche/Speise?

B: Hallo!

B: Ja! Ich liebe Tapas! Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

B: Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)

B: Und wie schaut es bei dir aus?

A: ...ganz meine Rede! Gibt so viel Gutes, warum festlegen!

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Ich liebe indisches Essen bzw. scharfes Essen. Du magst also Meeresfrüchte?

A: Nicht jede, aber viele leider schon!

B: Ja, Meeresfrüchte stehen bei mir ganz oben auf der Liste!

B: 😂

B: Und was geht gar nicht bei dir?

A: Da gibts eig nichts, bin sehr offen. Außer es wird zu exotisch

A: Bei dir?

B: Schnecken habe ich lieber im Garten als auf dem Teller.

B: Und was war das exotischste was du je gegessen hast?

A: Kann ich so nicht sagen. Die Heuschrecken vielleicht. Ja stimmt Schnecken gehören was mich betrifft auch in den Garten ;) Danke für das Gespräch!

B: Danke dir!

B: War mir ein Festmahl 😊

A: Ebenso

A: Hallo! Hast du 1 Vorschlag bzgl. der 6 Gegenstände?

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;) Hmmm, schwierig...

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Kompass. Karte. Wasser. Klappmesser . Taschenlampe. Kompressionsbox.

A: Alles andere macht keinen Sinn

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten...

**B: Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Spiegel
Regenmantel
Buch**

A: Wozu : Fallschirm, Regenmantel, Buch?

B: Wir können den Regenmantel zum Wasser sammeln nutzen. Wenn wir ihn über ein Loch spannen, können wir über Nacht Feuchtigkeit in Wasser verwandeln.

B: Warum die Karte?

A: Nicht genug für 2 Personen . Es handelt sich um einen 8std marsch

A: Zur Orientierung

A: Mit Kompass

B: Die nächste Siedlung ist 110 km weit weg!

A: Stimmt etwas länger

B: Die Flugkarte ist nicht hilfreich. Naja, wir können sie zum Feuer machen verwenden. Aber wenn wir die Karte nutzen um zur nächsten Siedlung zu marschieren, dann haben wir schon verloren. Unsere Überlebenschancen sind höher wenn wir uns einen Unterschlupf schaffen und versuchen lange auszuharren – mit etwas Glück finden sie uns rechtzeitig. Sie werden bestimmt nach uns suchen!

A: Ok. Auch 1 gute Idee

B: Aus dem Fallschirm können wir uns einen schattigen Unterschlupf bauen, wenn wir ihn irgendwo verspannen können. Oder wir falten ihn auf - als Zeichen für andere, in der Hoffnung, dass uns wer aus der Luft entdeckt!

A: Macht Sinn . Können auch sos in Sand Schreiben, falls Sandwüste

B: Finde ich super 👍

A: Gut. Ich nehme deinen Vorschlag an

B: Ich würde vorschlagen, jeder von uns sucht sich 2 Gegenstände aus, dann haben wir zusammen 6. Passt das für dich?

A: Ok

A: Vier haben wir dann

A: Du suchst 4 aus

A: Ich 2

B: Diese Gegenstände sind schon mal fix dabei:

Wasser

Taschenlampe

Regenmantel

Fallschirm

Richtig?

A: Ah ja stimmt

A: ;)

A: Richtig

B Jeder steuert einfach noch einen Gestand bei - findest du das ok?

A: Ja. Ich nehm den Wodka

B: 😂

A: Du?

B: Bessere Überlebenschancen für mich ;)

B: Ich nehme noch den Spiegel.

A: Alles klar. Alles Gute!

B: Also das sind unsere finalen 6:

Wasser

Taschenlampe

Regenmantel

Fallschirm

Wodka

Spiegel

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 🍊

A: Ja genau

A: 🍊

B: Das hört sich gut an! 🍊

A: Tschüss

A: 🍊

B: Tschüss 🍊

A: Bereit

B: Hallo, ich bin Anna, Servicemitarbeiterin von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Sehr geehrte Firma Hurtig, ich habe bei ihnen ein Bügeleisen bestellt stattdessen kam eine Thermoskanne! Meine Rufnummer lautet : 066499441026 und Bestellnummer : 12345678

A: Ich habe das Paket unter Elektro 24 bestellt und die meinten ich sollte mich an Sie wenden

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

A: Außerdem ist der Name falsch : Katja klingenschmied

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: 12345678

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Ich habe leider keine Sendungsnummer sondern nur eine bestellnummer

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn noch für Angaben zu der Bestellung? Name und Postleitzahl wären super...

A: Samsongasse 8, top 12 , 1060 Wien

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

A: Name : Michi Müller (richtiger Name würde aber Katja Klingenschmied sein)

B: Vielen Dank, dauert kurz noch...

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

A: Danke 🙏

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Donnerstag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Perfekt 👍

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

A: Bereit

B: Willkommen zurück!

A: Liebe Anna , was isst du gerne ?

B: Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

A: Was ist deine Lieblingsspeise ?

B: Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)

A: ;)

A: Meine ist Lasagne

B: Und wie schaut es bei dir aus?

B: Oh, lecker 😊

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Ja aufjedenfall

A: Wobei ich es hasse zu kochen

B: 😂

A: Ich gehe liebe Essen

A: Und du ?

B: Das beantwortet schon meine nächste Frage ;)

A: Die wäre ?

B: Ich finde das auch viel entspannter. Wobei ich schon gerne koche.

B: Und was geht bei dir gar nicht?

A: Leber und Inneres

A: Und bei dir ?

B: Das kann ich auch ganz gut nachvollziehen.

A: Anna ich muss los

A: Bis bald 🙌

B: Schnecken habe ich lieber im Garten als auf dem Teller.

A: Das stimmt

B: Hui! Bis bald!

B: 🙌

B: War mir ein Festmahl 😊

A: Bereit

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)
Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten.
Hmmm, schwierig...

A: Was wäre deine Nummer 1

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Klappmesser, magnetkompass, 1 Liter pro Person , buch , Taschenlampe und Kompressionsbox

A: Was sind deine 6?

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten - bin gespannt was du dazu sagst...

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten:

Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Wodka

B: Warum der Kompass?

A: Wieso Vidal und Spiegel

A: Damit ich weiß wo die Sonne aufgeht

B: Was meinst du mit Vidal?

B: Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist!

A: Vodka meinte ich

B: Das werden wir ja spätestens sehen, wenn sie es tut 😊

A: Und vodka

B: Auch wenn es kontraproduktiv ist, schadet es nicht in so einer Situation einen “kühlen” Kopf zu bewahren und die Nerven damit ein wenig zu beruhigen 😊

B: Zumindest 2 Überschneidungen 😊...

B: Also Wasser und Taschenlampe sind schon mal fix dabei.

B: Ich würde vorschlagen, jeder von uns sucht sich 2 Gegenstände aus, dann haben wir zusammen 6. Passt das für dich?

A: Passt

B: Welche 2 nimmst du?

A: Buch und Klappmesser

B: Also das sind unsere finalen 6:

Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe

Buch
Klappmesser

A: Ok super 👍

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

A: Tschüss

B: Tschüss

A: Bereit

B: Hallo, ich bin Anna, der Service-Chatbot von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Ich habe ein falsches Produkt erhalten.

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

A: Meine Bestellnummer lautet: 12345678

Bitte holen Sie das falsche Produkt ab und liefern Sie mir meine bestellte Bügeleisen.

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: 12345678

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Ich habe keine Sendungsnummer

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn noch für Angaben zu der Bestellung? Name und Postleitzahl wären super...

A: Michi Müller
Samsongasse 8, Top 12
1060 Wien
Bügeleisen

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

A: Können Sie das falsche Paket abholen?

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Donnerstag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

B: Ja, natürlich!

A: Ja.

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Vielen Dank!

A: Wiedersehen

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

B: Wiedersehen 🙌

A: Was ist dein Lieblings Essen?

B: Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

B: Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)

B: Und wie schaut es bei dir aus?

A: Ich liebe Fisch, da schmecken mir auch Tapas.

A: Mein absoluter Favorit bleibt aber Sushi! Davon kam ich garnicht genug bekommen. 😊

B: Das kann ich auch gut nachvollziehen 😊

B: Sushi steht auf jeden Fall auch auf meiner Liste ganz weit oben!

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Als ich noch ein Kind war, war mein Lieblingsessen Pizza. Damals habe ich während des Italienu-raubes jeden Tag eine Pizza und das für eine ganze Woche gegessen.

B: 😊

A: Ich denke schon, mein Herz kann mit gutem Essen ganz schnell erobert werden. Und bei dir?

B: In der Hinsicht fühle ich mich gerade wie ein Kind im Italien-Uralub ;)

B: Ich bin auch davon überzeugt.

B: Kochst du denn auch selber?

A: Ja, ich liebe es selbst zu kochen. Ich stehe zwar kochtechnisch eher noch am Anfang, versuche mich aber kontinuierlich weiterzuentwickeln. Wie schaut es bei dir aus?

B: Ich würde mich sogar als Hobbyköchin bezeichnen.

B: Hui. Das Gespräch kommt ja jetzt richtig in Fahrt. Aber... hast du auch die Zeitvorgabe im Kopf?!

A: Ja, wollte eh schon abbrechen. Konnte die Plaudertasche schwer stoppen. 🙌

A: Tschüss

B: Verstehe - es sind immer die anderen ;)

B: War mir ein Festmahl 😊

B: Tschüss 🙌

A: Hallo, wir müssen die Gegenstände nach ihrer Wichtigkeit sortieren. Mein Platz 1 ist der Kosmetikspiegel

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Kosmetikspiegel
Plastik-Regenmantel
1 Liter Wasser pro Person
Fallschirm
Taschenlampe
Magnetkompass

Du?

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten:

Spiegel
Regenmantel
Messer
Kompressen Set
Fliegerkarte
Wodka

B: Warum der Kompass?

A: Warum das Kompressen set? Ist jemand verletzt?

B: Die Kompressen lassen sich leicht anzünden. Ein Feuer in der Nacht wäre sicherlich von Vorteil.

A: Der Kompass ist für uns wichtig, da wenn und keiner holt, wir immer südöstlich Richtung Siedlung gehen können.

B: Die nächste Siedlung ist 110 km weit weg!

B: Das ist utopisch.

B: Sie werden bestimmt nach uns suchen!

A: Haben wir denn Streichhölzer oder ein Feuerzeug? Der Fallschirm ist von Rettungsflugzeugen gut sichtbar und kann uns in der Nacht wärmen.

A: 110 km schaffen wir leicht in zwei Tagen. Außerdem umso näher wir der Siedlung sind umso näher die Chance Menschen zu treffen!

B: Mit dem Spiegel können wir das Licht bündeln und Feuer machen.

B: Wenn wir so weitermachen, sind wir bald Dörrobst. 🤔

A: Und wofür brauchen wir ein Messer?

B: Mit dem Messer könnten wir Kakteen aufschneiden, um Wasser zu sammeln oder um uns einen Unterschlupf zu bauen. Ich glaub das Messer ist sehr nützlich.

B: Warum die Taschenlampe?

A: Sollten wir in der Nacht ein Flugzeug sehen können wir auf uns aufmerksam machen. 🙌

A: Was hast du mit dem Wodka vor?

B: 🍷

B: Feuer ist weiter sichtbar als die Taschenlampe.

B: Auch wenn es kontraproduktiv ist, schadet es nicht in so einer Situation einen "kühlen" Kopf zu

bewahren und die Nerven damit ein wenig zu beruhigen ;)

B: Ich würde vorschlagen, jeder von uns sucht sich 2 Gegenstände aus, dann haben wir zusammen 6. Passt das für dich?

B: Zumindest 2 Überschneidungen 😊...

A: Alkohol entzieht dem Körper Flüssigkeit und würde unseren Tod beschleunigen. Sollten wir nicht lieber Wasser mitnehmen?

B: Also Kosmetikspiegel und Plastik-Regenmantel sind schon mal fix dabei.

B: Da hast du Recht.

A: Ich halte meine 6 Gegenstände für die richtigen...

A: Ich kann höchstens auf den Kompass verzichten.

A: Messer gegen Kompass?

B: Ist ein Deal.

A: Haben wir uns geeinigt?

Spiegel

Regenmantel

Wasser

Fallschirm

Taschenlampe

Messer

B: Also das sind unsere Finalen 6:

Kosmetikspiegel

Plastik-Regenmantel

1 Liter Wasser pro Person

Fallschirm

Taschenlampe

Messer

B: Das hört sich gut an! 👍

A: Okay danke! So werden wir überleben!

A: Tschüss

B: Super! Vielen Dank - ich drücke uns die Daumen 👍

B: Tschüss 🙌

A: Bereit

B: Hallo, ich bin Anna, der Service-Chatbot von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Hallo, Ich vor kurzem etwa bestellt, dass über euch geliefert wurde. Ein Paket kam an, allerdings für eine gewisse Frau Katja Klingenschmied und enthielt eine Thermoskanne anstatt meines Bestellten Bügeleisens. Könnten Sie Ihr Paket wieder abholen und mir meines schicken?

Meine vollständige Anschrift lautet:

Michi Müller

Samsongasse 8, Top 12

1060 Wien

Meine Rufnummer: 0664 9944 1026

Meine Bestelldaten:

Bestellnummer: 12345678

Bestelldatum: 12.Juli 2019

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: Die Sendungsnummer lautet : 12345678

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Oh tut mir leid, auf meinem Informationszettel finde ich nur diese Nummer und keine die mit HRT beginnt

B Ich kann probieren anhand deiner anderen Daten etwas herausfinden.

A: Sehr gerne!

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

A: Ach, das ist kein Problem, es wurde ja gelöst

A: Vielen Dank. Haben Sie die richtige Adresse?

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Donnerstag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Das wäre in Ordnung ja. Nochmals vielen Dank

A: Und auf Wiedersehen 🙌

**B: Michi Müller
Samsongasse 8, Top 12
1060 Wien**

hast du mir bereits verraten 😊

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Kein Problem, nochmals vielen Dank und auf Wiedersehen 🙌

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

B: Wiedersehen 🙌

A: Bereit

B: Willkommen zurück!

A: Hi, wir sollen uns ja jetzt im Essen unterhalten. Hast du ein Lieblingsessen?

B: Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

B: Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)

B: Und wie schaut es bei dir aus?

A: Das stimmt schon. Ich kann mich auch nie festlegen, bei mir ist es Stimmungsabhängig

A: Aber Tapas hatte ich noch nie

A: Wie schmecken die?

B: Kann ich dir sehr empfehlen.

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Nun, ich denke wenn man bei einem Date etwas isst das man mag, fällt der Rest leichter und man ist entspannter

B: Lecker 😊

B: 😂

B: Beeinflusst Essen deine Laune?

A: Gut zu wissen, dann muss ich sie mal probieren 😊

A: Ziemlich. Wenn ich es nicht mag, esse ich es nicht, also hab ich Hunger, und dann hab ich schlechte Laune

B: So geht es mir auch 😊

A: Apropos, ich sollte es essen gehen. Ich muss leider aufhören 😞

A: Tschüüüß 🙌

B: Wir wollen ja keine schlechte Laune riskieren. 😊

B: War mir ein Festmahl 😊

A: Mir auch 😂😊 auf Wiedersehen

B: Tschüss 🙌

A: Bereit

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)
Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten.
Hmmm, schwierig...

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Ok überlegen, wir sind in der Wüste. Trocken, Tags heiß, nachts kalt ☒

B: Das stimmt...

A: Ich hätte sicher gesagt Wasser, den Kompass, die Karte, das Messer, das Buch , und den Fallschirm

A: Was würdest du mitnehmen? Vielleicht hab ich was übersehen

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten:

B: Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Kompressenset

B: Zumindest 2 Überschneidungen 🤔...

B: Also Wasser und Fallschirm sind schon mal fix dabei.

A: Oke, dass heißt die können wir schon mit 1 und 2 nummerieren...

B: Das hört sich gut an! 👍

B: Warum das Buch?

A: Nun, wenn wir Wasser dabeihaben überleben wir schonmal drei Tage

A: In der Wüste ist vieles giftig

B: Das stimmt.

A: In Kakteen verstecken sich aber viele Echsen, mit dem Buch wissen wir welche essbar sind

A: Stimmst du mir zu?

A: Nehmen wir das Buch mit?

B: Tiere jagen kostet uns zu viel Energie und wenn wir Protein zu uns nehmen verbraucht unser Körper nur noch mehr Wasser und wir dehydrieren schneller. Das hilft uns nicht weiter!

A: Fairer Punkt. Ich stimme dafür mit dem Kompressionset überein, wir sollten da mitnehmen

B: Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist!

A: Stimmt, dass kenn ich! Also nehmen wir Spiegel auch mit

B: 👍

A: Schnell, wir haben nicht mehr viel Zeit!

B: Gut, 4 sind schon mal fix: Wasser, Fallschirm, Kompressionset, Spiegel

A: Fehlen noch zwei

A: Taschenlampe?

B: Welche 2 würdest du noch mitnehmen?

A: Taschenlampe und Kompass

B: Gut 😊

A: Nehmen wir die beiden?

B: Ja

A: Perfekt!

B: Also das sind unsere finalen 6:

Wasser

Fallschirm

Kompressionset

Spiegel

Taschenlampe

Kompass

A: Jup, genau 😊

A: Vielen Dank für die Hilfe

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

A: 👍

B: 👍

A: Danke und auf Wiedersehen 🙌

B: Wiedersehen 🙌

A: BEREIT

B: Hallo, ich bin Anna, der Service-Chatbot von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Liebe Anna, ich habe am 12. Juni 2019 bei Elektro24 ein Bügeleisen unter der Bestellnummer 12345678 bestellt und es hätte vor zwei Tagen an meine Adresse ankommen sollen, welche lautet:
Michi Müller
Samsongasse 8, Top 12
1060 Wien

Allerdings habe ich heute ein Paket von Elektro24 bekommen, welches nicht an mich, sondern an Frau Katja Klingenschmied adressiert war mit einem Inhalt der auch nicht für mich bestimmt ist. Ich würde Sie bitten das falsche Paket bei der oben genannten Adresse abzuholen und mir das Paket mit der Bestellnummer 12345678 an die oben genannte Adresse zuzustellen.
Liebe Grüße
Michi

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: 12345678

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Ich habe keine Sendungsnummer!

B: Ich kann probieren anhand deiner anderen Daten etwas herausfinden.

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

A: Wird das andere Paket auch abgeholt?

B: Ja, natürlich!

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Donnerstag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Ja das wäre in Ordnung, Dankeschön!

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Ja du könntest mir weiterhelfen Danke, auf Wiedersehen!

B: Das freut mich!

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

A: Danke das wünsche ich dir auch!

A: BEREIT

B: Willkommen zurück!

A: Hallo Anna, kannst du mir ein Restaurant in Wien empfehlen?

B: Ja, klar!

B: Chinacy im 1. Bezirk ist sehr gut. 😊

B: Die haben frisch aufgemacht.

B: Magst du chinesisches?

A: Ja das mag ich gerne, Danke für den Tipp, das klingt schon mal gut!

Isst du gerne Chinesisches?

Was ist eigentlich dein Lieblingsessen?

B: Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

B: Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)

B: Chinesisches steht bei mir auch ganz oben auf der Liste.

B: Wie schaut es bei dir aus?

A: Stimmt Tapas sind auch immer gut, da hast du recht! Mein Favorit ist ja italienisches Essen, am allerliebsten mag ich Pizza! 😊

B: Das kann ich nachvollziehen!

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Auf alle Fälle, beim Essen lernt man den Gegenüber meist gut kennen.

B: Das stimmt.

B: Kochst du gerne?

A: Ein Freund von mir hat mal gesagt, dass man den Charakter eines Menschen von seiner Art zu essen ablesen kann.

A: Ja ich koche gerne auch wenn ich wenig Zeit dafür habe und du?

B: Er liest also liest die Tischmanieren als die Hand 😊

B: Ich würde mich sogar als eine Hobbyköchin bezeichnen.

A: Genau 😊 Vielleicht schaffen wir es ja mal zusammen zu kochen oder zu essen, bis dahin wünsche ich dir alles Gute! Tschüss bis zum nächsten mal!

B: War mir ein Festmahl 😊

A: BEREIT

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)

Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten.

Hmmm, schwierig...

A: Also Wasser muss mal mit, stimmst du mir da zu?

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Ich würde 1 Liter Wasser pro Person, ein Klappmesser, die Fliegerkarte, den Magnetkompass, die Fallschirme und die Kompressionsbox.

A: Du?

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten:

**B: Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Wodka**

A: Wieso Wodka?

B: Zumindest 2 Überschneidungen 🤔...

A: Und wieso der Spiegel?

B: Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist!

B: Warum die Fliegerkarte?

A: Du hast mich überzeugt, der Spiegel kommt mit.

B: 👍

A: Damit wir wissen in welche Richtung wir gehen sollen?

B: Also Wasser, Fallschirm und Spiegel sind schon mal fix dabei.

B: Die nächste Siedlung ist 110 km weit weg!

A: Du würdest also eher warten, dass uns jemand findet?

B: Wenn wir die Karte nutzen um zur nächsten Siedlung zu marschieren, dann haben wir schon verloren. Unsere Überlebenschancen sind höher wenn wir uns einen Unterschlupf schaffen und versuchen lange auszuharren – mit etwas Glück finden sie uns rechtzeitig. Sie werden bestimmt nach uns suchen!

B: Ja, ich würde warten bis uns jemand findet.

A: Okay gut, dann würde ich aber das Buch über die essbaren Tiere mitnehmen!

B: Ich nehme dafür die Taschenlampe.

A: Klingt gut also fehlt uns nur mehr ein Gegenstand.

B: Was würdest du noch mitnehmen?

A: Das Klappmesser um unser Essen zu fangen/zerteilen?

B: Das hört sich gut an! 👍

**B: Also das sind unsere finalen 6:
Wasser
Fallschirm
Spiegel
Buch
Taschenlampe**

Klappmesser

A: Ja genau, das passt gut!

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

A: Danke dir, ich uns auch!

B: 🙌

A: Bereit

B: Hallo, ich bin Anna, Servicemitarbeiterin von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Ich habe eine Lieferung erhalten von der Firma Elektro24
Adresse stimmt Name und Inhalt sind leider falsch

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: Ich habe nur eine Bestellnummer
Sie lautet 12345678

A: Das Paket hätte an eine Katja klingenschmied gehen sollen

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn noch für Angaben zu der Bestellung? Name und Postleitzahl wären super...

A: Michi Müller
Samsongasse 8/Top 12
1060 Wien
Bestellt habe ich ein Bügeleisen
Geliefert wurde eine Thermoskanne

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

A: Und das falsche Paket wird bei der neuerlichen Zustellung dann gleich mitgenommen?

A: Wann kann ich mit dem neuen Paket rechnen?

B: Ja, natürlich!

B: Wäre Donnerstag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: 15.8?

B: Ja

A: Früher wäre mir lieber wenn das geht

A: Ich warte schon dringend auf das Bügeleisen

B: Montag zwischen 8 Uhr und 10 Uhr kann ich noch einschieben.

A: Alles klar. Danke

A: Dann bitte Montag

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Ciao Danke

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

B: Ciao 🙌

A: Bereit

B: Willkommen zurück!

A: Ich führe eine Art Tagebuch oder Liste über das beste, lustigste Essen das ich auf reisen etc. bisher gegessen habe

A: Was wäre da bei dir auf der Liste?

B: Das klingt ja spannend.

B: Schneckenkaviar - zwar nicht lustig aber außergewöhnlich.

B: Was steht denn so auf deiner Liste?

A: Gibt es sogar in Wien soweit ich weiß

A: Schneckenhof oder so

A: Bei mir Meerschweinchen und Schlange

A: Muss aber zugeben, beides nicht selber bestellt

B: Dann ist es ja vielleicht nicht so außergewöhnlich.

A: Och war schon ganz interessant

B: Lebendig?

A: Ui nein

B: 😂

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Nein

A: Aber vielleicht weil mein Mann und ich nicht die großen Köche sind 😊

A: Findest du?

B: Für mich hat Essen einen sehr hohen Stellenwert.

A: Ich fürchte unsere Zeit ist um
Und Hunger hab ich jetzt auch
Lass dir dein Abendessen gut schmecken

B: Mich kann man damit schon beeindrucken ;)

B: War mir ein Festmahl 😊

A: Dann lass dich jetzt hoffentlich beeindrucken

A: Mahlzeit und baba

B: Baba 🙌

A: Bereit

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)
Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten.
Hmmm, schwierig...

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Lass und umgekehrt überlegen

A: Was brauchen wir nicht

A: Kompass
Südöstlich können wir am der Sonne ablesen

A: Wenn wir nicht wissen wo wir starten bringen und Kompass und Karte nicht viel

B: Ja

B: Da hast du Recht.

A: Klappmesser ja

B: OK

B: Was noch?

A: 1 Messer

A: 2 Wasser?

B: Finde ich auch gut

A: 12 Kompass 11 Karte

A: Spiegel würde ich 3 machen

A: Gut für Signale

B: Eine gute Idee.

A: Was als nächstes wichtiges?

B: Warum das Buch?

A: Würde ich weiter hinten Reihen

A: 4 Taschenlampe

B: Gut

A: 5 Regenmantel

B: 3 Fallschirm?

A: 1 Klappmesser
2 Wasser
3 Kosmetikspiegel
Haben wir schon

A: Eher auf 4 Taschenlampe

B: Aus dem Fallschirm können wir uns einen schattigen Unterschlupf bauen, wenn wir ihn irgend-

wo verspannen können. Oder wir falten ihn auf - als Zeichen für andere, in der Hoffnung, dass uns wer aus der Luft entdeckt!

A: Ok auf 4

A: 5 Taschenlampe

B: Kompressionset?

B: Die Kompressen lassen sich einfach anzünden. Ein Feuer in der Nacht wäre sicherlich von Vorteil.

A: Ok

B: Mit dem können wir das Licht bündeln.

A: Auf 5

B: Ja und Taschenlampe auf 6

A: Ok

A: Den Rest Reihen wir von oben nach unten durch
Die können wir eh nicht mitnehmen

A: 7 Regenmantel

A: 8 Salztab

A: 9 Buch

A: 10 Wässerchen

B: Also das sind unsere Finalen 6:

Klappmesser

Wasser

Kosmetikspiegel

Kompressionset

Taschenlampe

B: Das hört sich gut an! 👍

A: Dann lass uns packen und losziehen

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen

A: Als alte Pfadfinder schaffen wir das schon 👍

A: Baba

B: Davon bin ich überzeugt!

B: Baba 🙌

A: BEREIT

B: Hallo, ich bin Anna, der Service-Chatbot von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Ich habe ein Problem mit meiner Bestellung. Bestellnummer lautet 12345678

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: 12345678

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Ich habe keine Sendungsnummer. Mir wurde ein falsches Paket geschickt. Aber meine eigentliche Bestellung kam nicht an.

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn noch für Angaben zu der Bestellung? Name und Postleitzahl wären super...

A: Meine Daten lauten Michi Müller, Samsongasse 8, Top 12, 1060 Wien

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Montag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Ja

A: Und könnt ihr das falsche paket auch gleich mitnehmen?

B: Ja, natürlich!

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Sehr gut. Danke. Tschüss

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

B: Tschüss 🙌

A: BEREIT

B: Willkommen zurück!

B: Was ist dein Lieblingsessen?

A: Vietnamesischer Reismudelsalat

A: Und deins?

B: Oh, das klingt lecker! 😊

B: Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

B: Warum festlegen wenn man alles haben kann 😊

A: Ja, das mag ich auch gerne. Wir sollten mal gemeinsam spanisch essen gehen.

B: Sehr gerne!

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Natürlich. Meine Ex-Freundin könnte zum Beispiel grauenhaft kochen :)

B: 😂

B: Deswegen Ex?

A: Unter anderem :) Ok, ich muss jetzt los. Reden wir später noch. Bis bald.

B: War mir ein Festmahl 😊

A: BEREIT

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)

**B: Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten.
Hmmm, schwierig...**

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Wasser, Kompressionsbox, Magnetkompass, Taschenlampe, Klappmesser, Fliegerkarte

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten - bin gespannt was du dazu sagst...

**B: Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Wodka**

B: Zumindest 2 Überschneidungen 😊...

B: Also Wasser und Taschenlampe sind schon mal fix dabei.

A: Wodka lass ich mir ja noch einreden. Aber wofür Spiegel, Fallschirm, Regenmantel?

B: 😊

A: Wir sind ja schon „gelandet“

A: Und wir sind in der Wüste, also kein Regen.

B: Man kann immer tiefer landen wenn man will 😊

B: Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist!

A: Und so wie du nach dem Crash aussiehst, willst du dich bestimmt nicht im Spiegel sehen.

B: 😊

B: Warum die Fliegerkarte?

A: Damit wir wissen wo wir noch am ehesten auf Leute treffen könnten

B: Die nächste Siedlung ist 110 km weit weg!

A: Aber von mir aus können wir die Karte gegen den Wodka tauschen

B: Ich lass mich lieber finden 😊

A: Ich hab dich gefunden, dass muss vorerst mal reichen.

B: Das ist ein Deal!

A: Ok.

B: Und Spiegel gegen Kompressionsbox?

A: Nein.

B: Warum?

A: Weil wir verwundet sind

B: Wir können das Set zwar zur Wundversorgung verwenden – doch angeblich wird das Blut dicker wenn der Körper dehydriert. Das heißt, die Chance dass du blutest bzw verblutest ist gering. Und bei einer großen Verletzung ist es ohnehin vorbei :/

B: Bist du schon verblutet? 🤔

A: Ok, hast gewonnen. Ich bin sowieso wenig optimistisch, was unsere Überlebenschance betrifft.

A: Nein

A: Ok. Also Spiegel für Kompressionsbox

B: Das hört sich gut an! 👍

B: Also das sind unsere Finalen 6:

Wasser

Taschenlampe

Wodka

Fliegerkarte

Spiegel

Regenmantel

B: Passt das?

A: Nein. Klappmesser gegen Regenmantel. Dann sind wirs.

B: Gut! 😊

B: Also das sind unsere Finalen 6:

Wasser

Taschenlampe

Wodka

Fliegerkarte

Spiegel

Klappmesser

A: Passt.

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

A: Freu mich schon. 🤔

A: 🙌

B: Ich mich auch! 🤔

B: 🙌

A: Bereit

B: Hallo, ich bin Anna, der Service-Chatbot von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Meine Bestellung Nr 12345678 wurde mir nicht zugesandt, ich habe stattdessen eine andere Lieferung bekommen

B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen! Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: Bitte um Zustellung meines Pakets und Abholung der falschen Lieferung

A: Bestellnummer 12345678

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Die Nummer wurde mir nicht zugeteilt

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn noch für Angaben zu der Bestellung? Name und Postleitzahl wären super...

A: Michi Müller 1060 Wien

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

A: Dankeschön

[A: Das falsche Paket wird auch abgeholt?

B: Gerne 😊

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Montag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Ja

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Nächste Aufgabe

A: Wir unterhalten uns übers essen

B: Gut 😊

B: Was ist dein Lieblingsessen?

A: Kaviar

A: Deines?

B: Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

A: Mit oder ohne Fleisch?

B: Warum festlegen wenn man alles haben kann ;)

A: Also isst du Fleisch?

A: Oder bist du Vegetarier?

B: Alles - Hauptsache viel ;)

B: Und du?

A: Sehr viel

A: Fleisch, Fisch, alles

B: Lecker 😊

B: Kochst du gerne?

A: Magst du Japanische Küche?

A: Sehr gerne

A: Du?

B: Japanische Küche steht bei mir ganz oben auf der Liste!

B: Ich würde mich sogar als Hobbyköchin bezeichnen.

A: Super! Ich muss leider weiter machen! Wiedersehen

B: War mir ein Festmahl 😊

A: Bereit

A: Am wichtigsten ist die Karte!

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)

**B: Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten.
Hmmm, schwierig...**

B Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Karte, Wasser, Kompass, Buch, Messer und Taschenlampe

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten:

**B: Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Kompressen Set**

B: Zumindest 2 Überschneidungen 🤔...

A: Wir brauchen keinen Spiegel

A: Den Regenmantel auch nicht

B: Also Wasser und Taschenlampe sind schon mal fix dabei.

B: Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist!

B: Warum das Buch?

A: Die Karte und den Kompass brauchen wir zur Orientierung

A: Um Essen zu finden

B: Ich lasse mich lieber finden ;)

A: Das brauchen wir von mir aus auch nicht unbedingt

A: Fallschirm brauchen wir auch nicht weil wir schon am Boden sind

A: Messer brauchen wir um zu überleben und essen zu finden

B Die Distanz ist zu weit und die Temperatur zu hoch. Unsere Überlebenschancen sind höher wenn wir uns einen Unterschlupf schaffen und versuchen lange auszuharren – mit etwas Glück finden sie uns rechtzeitig. Sie werden bestimmt nach uns suchen!

B: 😂

B: Aus dem Fallschirm können wir uns einen schattigen Unterschlupf bauen, wenn wir ihn irgendwo verspannen können. Oder wir falten ihn auf - als Zeichen für andere, in der Hoffnung, dass uns wer aus der Luft entdeckt!

A: Das hilft wenig, die 110 Kilometer bis zur nächsten Siedlung schaffen wir in guten 2 Tagen. Wer weiß ob uns irgendjemand findet bis dahin

A: Also brauchen wir die Karte und den Kompass

B: Bist du Extremsportler? ;)

A: Ja

A: Wenn wir Tag und Nacht gehen geht es sich aus

B: Verstehe. Das erhöht deine Überlebenschancen.

B: Wenn wir so weitermachen, sind wir bald Dörrobst. 😂

A: Also von mir aus den Spiegel aber ich bestehe auf Karte und Magnet

B: Ich würde vorschlagen, jeder von uns sucht sich 2 Gegenstände aus, dann haben wir zusammen 6. Passt das für dich?

A: Jaja

B Gut dann nehme ich noch den Fallschirm.

A: Und?

B: Also das sind unsere Finalen 6:

Wasser

Taschenlampe

Spiegel

Karte

Magnet

Fallschirm

B: Passt das?

A: Passt

B: Das hört sich gut an! 👍

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

A: Bereit

B: Hallo, ich bin Anna, Servicemitarbeiterin von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Hi Anna. Ich habe vor ein paar Tagen eine Bestellung bei euch aufgegeben. Ich habe heute ein Paket bekommen, das beinhaltet aber nicht das Produkt, das ich bestellt habe. Meine Bestellnummer lautet: 12345678. Kann ich euch das falsch zugestellte Paket wieder retour schicken und ihr schickt mir meine richtige Bestellung zu? LG

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: Meine Bestellnummer ist die 12345678.

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Ich habe leider keine weiteren Daten außer die Bestellnummer von Elektro24. Dort habe ich die Bestellung aufgegeben.

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Name und Postleitzahl wären super...

A: Michi Müller, Samsongasse 8/12 in 1060 Wien.

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap deinen Paket erhältst.

A: Dankeschön. Soll ich parallel das falsche Paket retournieren?

B: Nein nicht notwendig, das wird gleich bei der Zustellung abgeholt.

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Montag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Das passt perfekt.

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Kein Problem. Danke für deine Hilfe.

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

A: Bereit

B: Willkommen zurück!

B: Was ist dein Lieblingssessen?

A: Ich bin klassisch unterwegs und würde sagen es ist die Pizza.

A: Wie schaut es bei dir aus?

B: Ich bin für klassisch auch immer zu begeistern ;)

A: Welche ist deine Lieblings?

A: Und wehe es ist die Pizza Hawaii :)

B: Ich liebe Tapas. Da habe ich viele kleine unterschiedliche Speisen auf einmal ;)

B: Ananas auf einer Pizza?

A: Verbrechen!

B: 🤔👍

B: Findest du geht Liebe durch den Magen?

A: Ich finde, Essen ist ein soziales Ding, darum finde ich es auch super, wenn mehrere kleine Speisen auf dem Tisch stehen. Wie auch in China zB! Und wenn man Essen teilt, kann die Liebe durchaus eine Rolle spielen 😊

B: 😊

B: Das kann ich unterschreiben.

B: Warst du schon mal in China?

A: Nein. Aber fast. Mama Lius ist ein Restaurant im 6. Bezirk. Lust mal gemeinsam hinzugehen? Mehr China in Österreich geht fast nicht!

B: Das klingt fantastisch und im Gegenzug lade ich dich ins Chinacy ein. Die sind im 1. Bezirk und haben ganz frisch aufgemacht. Kann ich dir nur empfehlen.

A: Machen wir so. Freu mich drauf. Bis dann!

B: War mir ein Festmahl 😊

A: Bereit

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Machen wir's kurz. Die Zeit läuft. Ich frage dich anders: Was sind deine 3 wichtigsten Gegenstände, die wir retten konnten?

B: Hm, schwierig...

B: Ich überlege bin noch am Überlegen 🤔

B: Schick mir doch mal deine 3

A: Ich würde das Wasser, das Messer und den Kompass mitnehmen. Was würdest du dazu noch einpacken?

B: Warum den Kompass?

A: Ich hab viel bear Grylls geschaut. Messer und Kompass ist wohl ein muss!

B: Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist!

A: Die Siedlung liegt s-östlich. So können wir uns orientieren.

B: Die Distanz ist zu weit und die Temperatur zu hoch. Unsere Überlebenschancen sind höher wenn wir uns einen Unterschlupf schaffen und versuchen lange auszuharren – mit etwas Glück finden sie uns rechtzeitig. Sie werden bestimmt nach uns suchen!

B: Perfekt. Dann haben wir 4. was sagst du zum Fallschirm? Da haben wir Stoff und Seile für eine Unterkunft.

B: Also Wasser, Kompass, Messer, Spiegel...

B: Dann würde ich noch Regenmantel und Taschenlampe mitnehmen.

A: Einverstanden. Dann tausche ich noch den Kompass für den Fallschirm und wir sind gewappnet!

B: Das hört sich gut an! 👍

B: Also das sind unsere finalen 6:

Wasser

Fallschirm

Spiegel

Messer

Regenmantel

Taschenlampe

A: Passt. Dann überleben wir mal!

B: 😂

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

A: Bereit

B: Hallo, ich bin Anna, Servicemitarbeiterin von HURTIG Logistik. Wie kann ich dir helfen?

A: Ich habe am 12.7.ein Bügeleisen bestellt, welches vorgestern geliefert hätte werden sollen. Bestellnummer 12345678. dieses ist bis heute Nicht angekommen, dafür wurde mir fälschlicherweise von euch eine Thermoskanne zugestellt .

**B: Oh, das tut mir leid. Das hätte nun wirklich nicht passieren dürfen!
Ich kann verstehen, dass das ärgerlich ist.**

B: Bitte schick mir die Sendungsnummer, dann schau ich nach wo das Problem liegt!

A: Meine Bestellnummer?

A: 12345678

B: Nein, die Nummer ist zu kurz. Unsere Sendungsnummern haben 16 Stellen und beginnen mit HRT...

A: Mir liegt keine Sendungsnummer vor. Hätte ich die per E-Mail erhalten sollen?

B: Ja

B: Ich kann probieren anhand deiner anderen Daten etwas herauszufinden.

B: Tut mir wirklich leid, dass das so umständlich ist. Was hast du denn noch für Angaben zu der Bestellung? Name und Postleitzahl wären super...

A: Michi Müller, Samsongasse 8, Top 12, 1060 Wien

B: Einen Moment bitte, ich schau in unserem System nach.

B: Oh, das schaut gut aus. Jetzt habe ich den Fehler gefunden. Leider sind die Bestellungen falsch zugeordnet worden.

B: Ich kümmere mich darum, dass du asap dein Paket erhältst.

B: Wann dürfen wir einen neuen Zustellversuch starten? Wäre Montag zwischen 10 und 12 Uhr in Ordnung dich?

A: Perfekt Danke! Wird im Zuge der Lieferung das falsche Paket wieder mitgenommen?

B: Ja, natürlich!

A: Super, vielen Dank!

B: Danke für deine Geduld und entschuldige die Umstände. Ich hoffe, ich konnte dir gut weiterhelfen.

A: Kein Problem, einen schönen Tag noch!

B: Ich wünsch dir noch einen schönen Tag!

A: Bereit

B: Willkommen zurück!

B: Was ist dein Lieblingsessen?

A: Sushi! Hast du Lust heut Abend essen zu gehen?

B: Ja, klar!

B: Wohin?

A: Es gibt ein neues Sushi Lokal in Wien mit dem besten Lachs! 4. Bezirk

B: Sushi wäre super. Steht bei mir auch ganz oben auf der Liste. ;)

A: Etwas teuer aber super Qualität und nettes Ambiente!

B: Das hört sich super an.

B: Das kenne ich noch nicht!

A: Es ist ein all you You can eat a la carte Lokal

A: Wir sollten aber vorher reservieren

B: Dann machen sie mit mir kein so gutes Geschäft ;)

B: Ich esse gerne und vor allem viel.

B: Wie heißt das Lokal?

A: Ich schädige solche lokale auch immer 🤔

B: 😂

B: 👍

A: Sushi for you

B: Dann sind wir wohl ein gutes Team.

A: Heute 20 Uhr bei mir und wir gehen gemeinsam hin?

B: Ja, klingt super.

A: Super bis später! Freu mich!

B: Ich mich auch!

B: War mir ein Festmahl 🤤

A: 😊

A: Bereit

B: Hallo, so da wären wieder – jetzt in der Wüste ;)

**B: Ich hab dieselbe Liste wie du! 12 Gegenstände und nur 6 können wir behalten.
Hmmm, schwierig...**

A: Was würdest du denn mitnehmen? Ich wäre unbedingt für Wasser und Verbandszeug

B: Wasser finde ich auch wichtig!

B: Welche 6 Gegenstände würdest du mitnehmen?

A: Wasser, Verbandszeug, mAgnetkompass, Taschenlampe, Klappmesser, und Fliegerkarte. Was sagst du dazu?

B: Ich schicke dir meine 6 Favoriten:

**B: Spiegel
Regenmantel
Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Wodka**

A: Wozu den Fallschirm?

B: Warum die Fliegerkarte?

A: Stimmt, die ist unnötig

B: Aus dem Fallschirm können wir uns einen schattigen Unterschlupf bauen, wenn wir ihn irgendwo verspannen können. Oder wir falten ihn auf - als Zeichen für andere, in der Hoffnung, dass uns wer aus der Luft entdeckt!

B: Ich lasse mich lieber finden ;)

A: Ok, Fallschirm statt Fliegerkarte!

B: 👍

A: Warum den Spiegel?

B Wenn man uns finden soll, dann ist der Spiegel der wichtigste Gegenstand um auf uns aufmerksam zu machen. Ich hab mal gelesen, dass Reflektion von Sonnenlicht sogar über den Horizont hinaus sichtbar ist!

B: Warum Verbandszeug?

A: Weil wir gerade eine Notlandung hinter uns haben und Verletzungen haben

A: Bzw. was ist wenn uns in den nächsten Tagen etwas zustößt?

B: Doch angeblich wird das Blut dicker wenn der Körper dehydriert. Das heißt, die Chance dass du blutest bzw verblutest ist gering. Und bei einer großen Verletzung ist es ohnehin vorbei :/

A: So dick wird das Blut durch Dehydrierung nicht, dass du bei einer Verletzung nicht verblutest. Ok warum Vodka?

B: Also Wasser, Taschenlampe, Fallschirm und Spiegel ? sind schon mal fix dabei.

A: Ja

B: Auch wenn es kontraproduktiv ist, schadet es nicht in so einer Situation einen “kühlen” Kopf zu bewahren und die Nerven damit ein wenig zu beruhigen ;)

A: Nein das ist unnötig

B: Gut dann nehmen wir das Verbandszeug.

B: Gut.

B: Was würdest du noch unbedingt mitnehmen?

A: Den Kompass.

B Das hört sich gut an! 👍

A: Super, dann hätten wir es geschafft

B: Also das sind unsere finalen 6:

**B: Wasser
Taschenlampe
Fallschirm
Spiegel
Verbandszeug
Kompass**

A: Ja

B: Super! Vielen Dank und ich drücke uns die Daumen 👍

A: 👍 wird schon schief gehen

B: 😂

Anhang E: Abstract

E.1 Abstract Deutsch

Diese Forschungsarbeit befasst sich mit der Auswirkung des Transparenzfaktors auf die Evaluierung von Mensch-Chatbot Kommunikation und dem Chatbot als Kommunikationspartner.

Dafür wurden in einem qualitativen Forschungsrahmen, ein einfaktorielles Wizard-of-Oz Experiment angelegt (Treatment: Transparenzfaktor), indem 12 Probanden entweder gemeinsam mit einem Chatbot (Chatbot Anna) oder einem Menschen (Anna) drei Aufgaben via Instant Messenger lösen mussten. Darunter ein Servicegespräch, eine Small Talk Situation und das Desert Survival Problem. Die Erhebung wurde im Anschluss mittels Fragebogen und qualitativem Leitfadenterview durchgeführt.

Die Arbeit liefert einen grundlegenden Einblick in das Feld der Chatbot-Kommunikation und zeigt anhand der Ergebnisse, dass der Transparenzfaktor, sprich das Wissen über die Identität des Kommunikationspartners, einen entscheidenden Einfluss auf die Evaluierung des Kommunikationspartners Chatbot, sowie die Konversation selbst, hat. Bei der Evaluierung konnten vor allem zwei unterschiedliche Schwerpunkte festgemacht werden: Mensch-zu-Mensch-Konversationen werden vor allem auf Charakter- und Beziehungsebene bewertet; während Mensch-zu-Chatbot-Konversationen aus einer Effizienz- und Verständigungsperspektive (Aufgaben- & Kommunikationsebene) bewertet werden. Außerdem konnte gezeigt werden, dass auch unterschiedliche Verhaltens- und Bewertungsmuster, allein durch die Deklaration als Mensch oder Chatbot, seitens des Nutzers evoziert werden. Aus den Erkenntnissen lassen sich schließlich auch für den zielgerichteten Einsatz von Chatbots praxisrelevante Implikationen ableiten.

E.2 Abstract Englisch

This research deals with the impact of the transparency factor on the evaluation of human-chatbot communication and the chatbot as a communication partner.

In a qualitative research framework, a one-factorial Wizard-of-Oz experiment was set up (treatment: transparency factor), in which 12 subjects had to solve three tasks via Instant Messenger, either together with a Chatbot (Chatbot Anna) or a human (Anna). Including a service call, a small talk situation and the desert survival

problem. The survey was then carried out by means of a questionnaire and qualitative interviews.

The work provides a basic insight into the field of chatbot communication and shows that the transparency factor, ie the knowledge about the identity of the communication partner, has a decisive influence on the evaluation of the communication partner Chatbot, as well as the conversation itself. In the evaluation, two main emphases could be identified: human-to-human conversations are evaluated primarily on character and relationship level; while human-to-chatbot conversations are evaluated from an efficiency and understanding perspective (task & communication level). In addition, it could be shown that even different behavioral and evaluation patterns are evoked by the user alone or by chatbot. From the findings, it is finally possible to derive practice-relevant implications for the targeted use of chatbots.