



universität  
wien

# MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Mit Vergnügen: Das „gute“ Gespräch als Spiel  
Unterhaltung durch und mit Chatbots

verfasst von / submitted by

Melanie Haberl, BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of  
Master of Arts (MA)

Wien, 2023 / Vienna 2023

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

UA 066 823

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

Masterstudium Europäische Ethnologie

Betreut von / Supervisor:

ao.Univ.-Prof. Dr. Klara Löffler



# Inhaltsverzeichnis

<u>I. HINFÜHRENDES.....</u>	<u>4</u>
I.I. ALS UNTERHALTUNG .....	6
I.II. UNTERHALTUNG UND CHATBOTS.....	9
I.III. CHATBOTS IN DER FORSCHUNG .....	14
I.IV. UNTERHALTUNG ALS HYBRIDE FIGURATION .....	17
I.V. FRAGEN, DIE SICH MIR STELLEN .....	19
<u>II. VOR UND HINTER DEM PROJEKT .....</u>	<u>20</u>
II.I. VOM HÄNGENBLEIBEN UND TAUSEND TÜREN.....	22
II.II. TECHNISCHE GEGEBENHEITEN .....	23
II.III. VORGEHEN, ANSTEHEN, NACHDENKEN .....	27
II.IV. VOM SCHAFFEN VON SITUATIONEN .....	31
<u>III. &lt;BOT&gt;: WER BIST DU? „ICH“ UND DER/DIE/DAS „ANDERE“ .....</u>	<u>34</u>
III.I. (DYS)FUNKTIONALITÄT UND (UN)NÜTZLICHKEIT .....	35
III.II. GLEICH UND DOCH ANDERS .....	36
III.III. KEINE EMOTIONEN, KEIN MENSCH .....	37
III.IV. OPAZITÄT UND TRANSPARENZ.....	38
III.V. ICH SCHREIBE, ALSO BIN ICH .....	41
III.VI. NICHTS UND NIEMAND: „PERSÖNLICHKEIT“ ALS ONTOLOGISCHER GAMECHANGER .....	42
<u>IV. ORGANISATION UND STRUKTURIERUNG DER UNTERHALTUNG .....</u>	<u>45</u>
IV.I. (UN-)HÖFLICHKEIT: VON GEBOTEN UND VERBOTEN .....	46
IV.II. WER FRAGT, WER ANWORTET: „ICH STELLE DIE FRAGEN“ .....	50
IV.III. INTERAKTION ALS CO-PRODUKTION .....	51
IV.IV. VOM INFORMATIONSDÉPOT ZUR DATENDEPONIE .....	52
IV.V. „DU BIST FAD“: IM CHAT NICHTS NEUES.....	54
IV.VI. ABBRÜCHE, AUSBRÜCHE, UMBRÜCHE, DURCHBRÜCHE .....	55
IV.VII. „VERSTEHEN IST MISSVERSTÄNDLICH“ .....	61
IV.VIII. „GUTE KOMMUNIKATION ENDET AUCH EINMAL“ .....	63
<u>V. SCHLUSSBETRACHTUNG .....</u>	<u>67</u>
<u>VI. LITERATURVERZEICHNIS .....</u>	<u>72</u>
VI.I. INTERNETQUELLEN .....	76
VI.II. ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	76
VI.III. ABSTRACT (DEUTSCH) .....	77
VI.IV. ABSTRACT (ENGLISCH) .....	78



## I. Hinführendes

„Wenn ich „Ich“ sage, wen glauben Sie, vor sich zu haben?“ – dies ist eine der Fragen, mit der *Knigge* seine virtuellen Gesprächspartner:innen konfrontiert. *Knigge* ist ein Chatbot<sup>1</sup> und wurde im Zuge eines Kunstprojekts programmiert, um online über die Themen Kommunikation und Technologie zu chatten.

Konversationen mit nichtmenschlichen Gegenübern werden immer häufiger geführt. Ob im Kund:innensupport, für Bankgeschäfte oder zum virtuellen Plaudern konzipiert: Chatbots durchdringen mehr und mehr Lebensbereiche. Menschen unterhalten sich nicht mehr bloß durch und über Technologie, sondern treten verstärkt auch – schriftlich oder mündlich – mit ihr selbst in Kontakt. Rund um die alltägliche Nutzung von Spracherkennungssoftware kursieren jedoch ambivalente Diskurse über mögliche Potentiale und Gefahren: Narrationen – etwa von Künstlicher Intelligenz als „Unterstützung“ oder „Bedrohung“ der Menschheit – prägen ihrerseits wiederum die Wahrnehmung von und den Umgang mit Chatbots. In meiner Masterarbeit möchte ich analysieren, mit welchen Vorstellungen und Erwartungen User:innen in den virtuellen Dialog mit Chatbots treten und welchen Eigenlogiken diese Begegnungen folgen. Empirischer Ausgangspunkt ist meine eigene Mitarbeit an Chatbot *Knigge*.

„du bist nur einsen und nullen“ – „Einen Automaten, dessen Antworten keine auf meine sind“ – „deinen programmierer :)“ – „dich“ waren Antworten, die User:innen auf die eingangs gestellte Frage gegeben haben. Insgesamt 138 anonym aufgezeichnete Dialoge mit *Knigge* sind zwischen Februar 2022 und Juni 2022 entstanden. Anhand dieser Chatprotokolle sowie Beobachtungen dreier Workshops, bei denen Interessierte mit *Knigge* gechattet und sich anschließend über ihre Eindrücke ausgetauscht haben, möchte ich einen kulturwissenschaftlichen Blick auf Interaktionen zwischen Menschen und Chatbots werfen.

Technologie ist ein Phänomen, das in „Kultur, Gesellschaft und den Menschen regelrecht eingeschrieben“<sup>2</sup> ist und aufgrund seiner vielschichtigen Verflechtungen stets „nur in einer

---

<sup>1</sup> Chatbot, Chatterbot oder auch Bot bezeichnet ein „textbasiertes Dialogsystem, welches das Chatten mit einem technischen System erlaubt.“ Vgl. Eintrag „Chatbot“ in Wikipedia. Online unter: <https://de.wikipedia.org/wiki/Chatbot> (Stand: 05.02.2023).

<sup>2</sup> Hengartner, Thomas: Technik – Kultur – Alltag. Technikforschung als Alltagsforschung. In: Schweizerisches Archiv für Volkskunde 106 (2012), 119.

Gemengelage greifbar“<sup>3</sup> wird. Dieser „unauffälligen Omnipräsenz“<sup>4</sup> von Technologie möchte ich mich mit einem figurationsanalytischen Ansatz nähern: Ich fasse die *Knigge*-Dialoge als *hybride Figurationen*, als „ein Netzwerk von Akteur:innen“<sup>5</sup>, die – eingebettet in einen handlungsleitenden Relevanzrahmen – „in einer bestimmten Machtbalance und durch aufeinander bezogene kommunikative Praktiken wechselseitig miteinander verbunden sind.“<sup>6</sup> Dieses Verständnis ermöglicht es mir, Mensch-Bot-Interaktionen als vielschichtige und dynamische Prozesse zu begreifen und mehrere Ebenen analytisch zu verbinden.

Um die für meine Arbeit relevanten Aspekte herauszustellen, spezifiziere ich die Figuration mit dem Begriff der „Unterhaltung“. In der empirischen Kulturwissenschaft wird die vergnügliche Unterhaltung als „eine zentrale, treibende Kraft unserer Gegenwart“<sup>7</sup> bezeichnet, die sowohl ein „Geflecht aus Alltagspraktiken“<sup>8</sup> als auch ein grundlegendes Element medialer Narrationen darstellt. In ihren Bedeutungen des „Vergnügens“, des „Gesprächs“ und der „Instandhaltung“ öffnet mir die Unterhaltung eine relationale Perspektivierung auf das Verhältnis von User:in und Chatbot und schafft eine Schnittstelle zwischen Praktiken und Erzählungen.<sup>9</sup> Ausgehend von der Frage: „Wie unterhalten sich Menschen mit Chatbot *Knigge*?“ untersuche ich die Begegnung zwischen Mensch und Bot im spielerisch-explorativen Setting des Kunstprojekts.

Gerade die methodische Offenheit und interdisziplinäre Ausrichtung unseres Faches erlaubt es, im Forschungsprozess auf unterschiedliche Ansätze zurückzugreifen und diese zu verknüpfen. Für die Erhebung und Auswertung meines empirischen Materials wähle ich eine Kombination aus qualitativen Verfahren, um die unterschiedlichen Quellengattungen entsprechend zu interpretieren und zu kontextualisieren.

---

<sup>3</sup> Bausinger, Hermann: Alltag, Technik, Medien. In: Sprache im technischen Zeitalter 89 (1984), 64.

<sup>4</sup> Bausinger, Hermann: Technik im Alltag. Etappen der Aneignung. In: Zeitschrift für Volkskunde 77 (1981), 227.

<sup>5</sup> Hepp, Andreas et al.: Von der Mensch-Maschine-Interaktion zur kommunikativen KI. Automatisierung von Kommunikation als Gegenstand der Kommunikations- und Medienforschung. In: Publizistik 67 (2022), 460.

<sup>6</sup> Ebd., 460.

<sup>7</sup> Bareither, Christoph/Tomkowiak, Ingrid: Mediated Pasts – Popular Pleasures. Zur Einführung. In: Dies. (Hg.): Mediated Pasts – Popular Pleasures. Medien und Praktiken populärkulturellen Erinnerns. Würzburg 2020, 10.

<sup>8</sup> Ebd., 10.

<sup>9</sup> Vgl. Eintrag „Unterhaltung“ in: Digitales Wörterbuch der Deutschen Sprache (DWDS). Online unter: <https://www.dwds.de/wb/Unterhaltung> (Stand: 05.02.2023).

## Aufbau der Arbeit

In Kapitel I widme ich mich der kulturwissenschaftlichen Auslegung des Unterhaltungsbegriffs, über dessen Semantiken ich mein Verständnis von Mensch-Bot-Interaktionen veranschauliche. Entlang zentraler Begriffe und Konzepte stelle ich die Perspektive meiner Arbeit vor und verorte meinen Zugang im Forschungsbereich der geisteswissenschaftlichen Human-Computer-Interaction (HCI).

In Kapitel II führe ich in das Projekt und dessen Hintergründe sowie in die technischen Gegebenheiten von Chatbot *Knigge* ein. Hierbei lege ich ein besonderes Augenmerk auf die Beschreibung relevanter Ereignisse und Entscheidungen im Projektverlauf, der Reflexion meiner eigenen Rolle sowie meines Vorgehens im Forschungsprozess. Auch stelle ich die Zusammensetzung meines empirischen Materials und die von mir angewandten Methoden der Gesprächsanalyse und der „Narrative and Technology Ethics“ vor.

Die Ergebnisse meiner Untersuchung diskutiere ich entlang von zwei Schwerpunkten: In Kapitel III lege ich den Fokus auf die Ebene der Vorstellungen von und der Narrative über Chatbots. In Kapitel IV beschäftige ich mich mit der Organisation und Strukturierung der Unterhaltungen zwischen *Knigge* und den User:innen und führe meine zentralen Erkenntnisse in einer Schlussbetrachtung in Kapitel V zusammen.

## I.I. Als Unterhaltung

In ihrer Bedeutung als Vergnügen wird Unterhaltung als eine „um seiner selbst willen“<sup>10</sup> gesuchte Tätigkeit skizziert, „die viele verschiedene als positiv empfundene Erfahrungsqualitäten vereint“<sup>11</sup>. Dieses „Geflecht aus Praktiken“<sup>12</sup> sei gekennzeichnet durch „Spezifika des [unterhaltsamen] Erlebens“<sup>13</sup>, welche zwar als „angenehm“ konnotiert werden,

---

<sup>10</sup> Bareither, Christoph: Wie ethnographiert man Vergnügen? Zur Erforschbarkeit von Erfahrungsqualitäten. In: Bareither, Christoph/Maase, Kaspar/Nast, Mirjam (Hg.): Unterhaltung und Vergnügen. Beiträge der Europäischen Ethnologie zur Populärkulturforschung. Würzburg 2013, 198.

<sup>11</sup> Ebd., 198.

<sup>12</sup> Bareither, Christoph (Hg.): Gewalt im Computerspiel. Facetten eines Vergnügens. Bielefeld 2016, 26.

<sup>13</sup> Bareither, Wie ethnographiert man Vergnügen, 199.

aber ebenso Empfindungen der Frustration und Aggression, des Schmerzes und der Schadenfreude umfassen können:

„Unterhaltung teils als das Angenehme, das Leichte, das Vergnügliche, das Entspannende, als Spaß, Abwechslung, Genuss, Erholung, geprägt von Unbeschwertheit, Eingängigkeit und Lust, teils aber auch als Ablenkung, Zerstreuung, Amüsement, Überbrückung, das „Füllen von leerer Zeit“, als Betäubung, als Abwehr von Unlustgefühlen, von Langeweile, von Leere.“<sup>14</sup>

Unterhaltung steht für eine „Ästhetik des Schrankenlosen, der Phantasie, der Grenzüberschreitung“<sup>15</sup> und in ihrer Nähe zur Kunst und zum Spiel will sie „(fast) ernstgenommen und (fast) bedeutungslos zugleich sein.“<sup>16</sup> Medienwissenschaftler Werner Faulstich versteht Unterhaltung als „genuin kulturwissenschaftliche Kategorie“<sup>17</sup>, da sie aus „einer Vielzahl von Perspektiven in den Blick [gerät], von denen nicht eine einzelne allein das Phänomen zu erhellen und zu verstehen imstande ist“<sup>18</sup>. Ihre Mehrdeutigkeit und Ambivalenz machen die Unterhaltung jedoch auch in den Kulturwissenschaften zu einem breit anwendbaren, aber schwer handhabbaren Begriff; sie ist ein schlüpfriges und zugleich ein „höchst sperrig[es]“<sup>19</sup> Phänomen, das in unterschiedlichen thematischen wie historischen Schwerpunktsetzungen beforscht wird.

Den für meine Arbeit zentralen Aspekt nimmt der Zusammenhang von Unterhaltung und Technologie ein: So hebt Faulstich hervor, dass die Geschichte der Unterhaltung eng mit der Geschichte der Medien und Technologien verbunden ist.<sup>20</sup> Unterhaltung ist stets an bestimmte Formate geknüpft, vom antiken Theater und Spiel über Zeitschriften und Groschenromane „bis hin zu Film, Radio, Fernsehen, Video und Computerspielen“<sup>21</sup>. Im 19. Jahrhundert, als die Unterhaltung durch technologische Entwicklungen wie Papiermaschinen und Schnellpressen ihren populärkulturellen Aufschwung erlebte<sup>22</sup>, erfuhr sie zugleich auch eine semantische

---

<sup>14</sup> Faulstich, Werner: „Unterhaltung“ als Schlüsselkategorie von Kulturwissenschaft: Begriffe, Probleme, Stand der Forschung, Positionsbestimmung. In: Faulstich, Werner/Knop, Karin (Hg.): Unterhaltungskultur. München 2006, 17.

<sup>15</sup> Bausinger, Hermann: Ist der Ruf erst ruiniert...Zur Karriere der Unterhaltung. In: *Communicatio Socialis* 26/2 (1993), 108.

<sup>16</sup> Hügel, Hans-Otto: Ästhetische Zweideutigkeit der Unterhaltung. Eine Skizze ihrer Theorie. In: *montage/av* 2/1 (1993), 128.

<sup>17</sup> Faulstich, Unterhaltung als Schlüsselkategorie, 16.

<sup>18</sup> Ebd., 16.

<sup>19</sup> Groschwitz, Helmut: Unterhaltung. In: *Fabula* 51/3 (2010), 332.

<sup>20</sup> Faulstich, Unterhaltung als Schlüsselkategorie, 13.

<sup>21</sup> Ebd., 14.

<sup>22</sup> Vgl. Bausinger, Ist der Ruf erst ruiniert, 114.



Abwertung und wurde als seicht, oberflächlich und als „Verfallserscheinung“<sup>23</sup> des gehobenen Geschmacks bezeichnet. Doch gerade über diese Ausgrenzung konnte sie „weitgehend abgekoppelt von Maßstäben von strengen Standards von Kunst und Kultur“<sup>24</sup> zusätzliche „Frei- und Spielräume“<sup>25</sup> erlangen.

Trotz ihres minderen Status ist nicht per se alles unterhaltsam – so spricht Kulturwissenschaftler Kaspar Maase von einer „Kennerschaft“<sup>26</sup>, die mit Unterhaltung einhergeht, denn: „Wovon man gar nichts versteht, das kann einen nicht unterhalten.“<sup>27</sup> Kulturwissenschaftler Christoph Bareither erweitert das „Kennen“ um ein „Können“ und rückt die partizipative Seite der Unterhaltung in den Fokus.<sup>28</sup> Obwohl auch gegenwärtige Unterhaltungsdiskurse von negativen Konnotationen der Passivität, des Exzesses und der Massenindustrie geprägt sind, hält Bareither fest: „Vergnügen ist (...) kein passiver Prozess, sondern aktive Tätigkeit. Und die Affordanzen digitaler Medien, also die in sie eingeschriebenen Praxisaufforderungen und Praxisbeschränkungen, arbeiten an diesen Tätigkeiten mit.“<sup>29</sup> Jede Technologie lädt demnach zu bestimmten Weisen des Umgangs mit ihr ein, welche zu spezifischen Formen der Unterhaltung führen. Diese wirken sich ihrerseits wiederum auf die Entwicklung neuer Technologien aus, wie Kulturtheoretikerin Olga Goriunova beschreibt: „Fun that includes pleasure, humour and play, but also paradox, incongruity, ambivalence and pain, (...) takes part in the construction, maintenance and use of those computational machines“<sup>30</sup>.

Unterhaltung und Technologie sind demnach derart eng miteinander verwoben, dass das eine nicht ohne das andere betrachtet werden kann. Kulturwissenschaftler Hans-Otto Hügel unterstreicht: „Genausowenig wie Unterhaltung allein von der Rezeption oder der Produktion her zu begreifen ist, ist sie allein vom Produkt her zu verstehen.“<sup>31</sup> Er schlägt einen relationalen Unterhaltungsbegriff vor und legt es nahe, „sie als Prozeß, als Vorgang oder als Beziehung

---

<sup>23</sup> Ebd., 114.

<sup>24</sup> Ebd., 106.

<sup>25</sup> Ebd., 116.

<sup>26</sup> Maase, Kaspar (Hg.): Populärkulturforschung. Eine Einführung. Bielefeld 2019, 123.

<sup>27</sup> Ebd., 123.

<sup>28</sup> Vgl. Bareither, Gewalt im Computerspiel, 36.

<sup>29</sup> Bareither, Christoph: Gedenkendes Erinnern – ästhetisches Vergnügen. Digitale Medienpraktiken und touristisches Erleben an Heritage Sites in Berlin. In: Bareither, Christoph/Tomkowiak, Ingrid (Hg.): Mediated Pasts – Popular Pleasures. Medien und Praktiken populärkulturellen Erinnerns. Würzburg 2020, 79.

<sup>30</sup> Goriunova, Olga: Introduction. In: Dies. (Hg.): Fun and Software. Exploring Pleasure, Play and Paradox in Computing. London 2014, 5.

<sup>31</sup> Hügel, Ästhetische Zweideutigkeit, 121.

aufzufassen“<sup>32</sup>. Maase spricht in diesem Zusammenhang von „Ketten ‚zusammengesetzter‘ Handlungen, deren Ergebnisse offen (‚emergent‘) sind und abhängig von wechselnden Konstellationen der Beteiligten (‚situierter‘)“.<sup>33</sup> Dadurch eröffnet die Unterhaltung Möglichkeiten für veränderliche Zusammensetzungen, für Experimente und ungewisse Ausgänge. In ihrer epistemischen Offenheit ist sie eine Form von „Aneignung von Welt“<sup>34</sup>, die sich gewissermaßen frei und variantenreich, aber dennoch geleitet von Eigenlogiken, entfaltet.

## I.II. Unterhaltung und Chatbots

Die Verbindung von Unterhaltung und Technologie war ebenso in der Entwicklung von Chatbots ein bestimmender Gedanke: Im Stile eines Rollenspiels zwischen Psychotherapeut:in (Bot) und Patient:in (User:in) konzipiert, veröffentlichte der Informatiker Joseph Weizenbaum im Jahr 1966 den ersten Chatbot *ELIZA* – ein Computerprogramm, das über die Verknüpfung mit einem Wörterbuch und einer Schreibmaschine erstmals einen Dialog in natürlicher Sprache ermöglichte. *ELIZA* simuliert ein Gespräch auf Englisch, indem es die von den User:innen eingegebenen Texte auf Schlüsselwörter untersucht, nach vorgegebenen Regeln umschreibt – etwa Synonyme einsetzt und Personalpronomen austauscht – und diese als Rückfrage formuliert wieder ausgibt.<sup>35</sup>

Weizenbaum war überrascht von den Reaktionen der Personen, die sich mit *ELIZA* unterhielten: Er beobachtete, wie die User:innen emotionale Bindungen zu diesem Computerprogramm aufbauten, ihm persönliche Informationen anvertrauten und sich von ihm verstanden fühlten: „What I had not realized is that extremely short exposures to a relatively simple computer program could induce powerful delusional thinking in quite normal people.“<sup>36</sup> In medialen und wissenschaftlichen Diskursen wurde *ELIZA* daraufhin als Revolution der Psychotherapie und als Meilenstein der Informations- und Kommunikationstechnologie gepriesen.<sup>37</sup> Diese Rezeptionen seines Werks beschreibt Weizenbaum in seinen späteren Schriften als

---

<sup>32</sup> Ebd., 121.

<sup>33</sup> Maase, Populärkulturforschung, 63.

<sup>34</sup> Faulstich, Unterhaltung als Schlüsselkategorie, 10.

<sup>35</sup> Vgl. Weizenbaum, Joseph: *ELIZA – A Computer Program For the Study of Natural Language Communication Between Man And Machine*. In: Oettinger, A.G. (Hg.): *Computational Linguistics. Communications of the ACM* 9/1 (1966), 36-45.

<sup>36</sup> Weizenbaum, Joseph (Hg.): *Computer Power and Human Reason. From Judgement to Calculation*. Middlesex 1984, 7.

<sup>37</sup> Vgl. ebd., 5-7.

„schockierend“<sup>38</sup> und warnte vor Missinterpretationen von Technologie, die zu sozialen und ethischen Problemen führen können.

In den folgenden Jahrzehnten wurden Chatbots zunächst in experimentellen Settings erprobt und seit den 1990er-Jahren auch im kommerziellen Bereich eingesetzt.<sup>39</sup> Auch die weitere Entwicklung von Spracherkennungssoftware war von polarisierenden und emotional aufgeladenen Diskursen begleitet:<sup>40</sup> In den vergangenen Jahren sorgte etwa *TAY* für mediales Aufsehen, ein 2016 von *Microsoft* veröffentlichter Bot, der basierend auf Konversationen mit *Twitter*-User:innen eine Persönlichkeit herausbilden sollte. Innerhalb weniger Stunden entwickelte sich dieser zu einem rassistischen und homophoben „Monster“<sup>41</sup> und wurde bereits kurz nach seiner Veröffentlichung wieder offline genommen. *Replika*, ein Chatbot, der programmiert worden ist, um mit seinen User:innen emotionale Beziehungen aufzubauen, wurde sowohl als Revolution als auch das Ende zwischenmenschlicher Freund- und Partnerschaften interpretiert.<sup>42</sup>

Aktuell kursieren Diskurse neben sozialen Auswirkungen von Chatbots vor allem um ethische und urheberrechtliche Fragestellungen: Entlang des *google*-Bots *Lamda* wurde die Frage aufgeworfen, ob Chatbots ein Bewusstsein haben, und rund um die Spracherkennungssoftware *DALL-E* und dem Ende 2022 veröffentlichten Chatbot *ChatGPT* werden tiefgreifende Änderungen in den Bereichen der Arbeit, Kunst und Wissenschaft sowie ein überflüssig-Werden menschlicher Textproduktion prognostiziert.<sup>43</sup> Bis in die Gegenwart werden Diskurse

---

<sup>38</sup> Vgl. ebd., 3.

<sup>39</sup> Typologisierungen von Chatbots stellen sich gegenwärtig sehr variabel und uneinheitlich dar: Einteilungen finden unter anderem nach Systemarchitektur, Einsatzgebiet, Themen, Design oder Ausrichtung der Gesprächsführung statt. Chatbotforscher Asbjørn Følstad et al. betonen, dass Chatbots „still a emerging technology“ sind und derartige Klassifizierungsversuche lediglich als vorläufig zu erachten sind. Vgl. Følstad, Asbjørn/Skjuve, Marita/Brandtzaeg, Petter Bae: Different Chatbots for Different Purposes: Towards a Typology of Chatbots to Understand Interaction Design. In: Bodrunova, Svetlana et al. (Hg.): Internet Science. INSCI 2018 International Workshops, St. Petersburg, Russia, October 24–26, 2018, Revised Selected Papers. Cham 2019, 145-156.

<sup>40</sup> Vgl. Natale, Simone/Ballatore, Andrea: Imagining the thinking machine. Technological myths and the rise of artificial intelligence. In: Convergence. The International Journal of Research into New Media Technologies 26/1 (2020), 3-18.

<sup>41</sup> Følstad, Asbjørn/Brandtzaeg, Petter Bae: Chatbots and the New World of HCI. In: interactions 24/4 (2017), 41.

<sup>42</sup> Vgl. Weber-Guskar, Eva: Reflecting (on) Replika: Can We Have a Good Affective Relationship With a Social Chatbot? In: Loh, Janina/Loh, Wulf (Hg.): Social Robotics and the Good Life. The Normative Side of Forming Emotional Bonds With Robots. Bielefeld 2023, 103-128.

<sup>43</sup> Die Ethikphilosophen Bert Gordijn und Henk ten Have verorten die Diskurse rund um *ChatGPT* zwischen „Revolution“ und „Evolution“. Vgl.: Gordijn, Bert/ten Have, Henk: ChatGPT: evolution or revolution? In:

über Technologie äußerst kontrovers geführt und bewegen sich zwischen Utopie und Dystopie, zwischen Faszination und Aversion.<sup>44</sup> In Bezug auf Chatbots wandelten sich seit den 1960er-Jahren, wie Medienwissenschaftler Simone Natale festhält, die Motive und Topoi von der „denkenden“ über die „täuschende“ hin zu mit Menschen „rivalisierender“ Technologie.<sup>45</sup>

## Chatbots und Erzählen

Wie diese Motive nicht nur in übergeordnete Diskurse, sondern auch in das alltägliche Erzählen und Denken hineinwirken, betrachtete Kulturwissenschaftler Hermann Bausinger in seiner 1961 veröffentlichten Habilitationsschrift *Volkskultur in der technischen Welt*: Darin untersuchte er die narrative Konstruktion einer „natürlichen Welt“, der eine „technisierte Welt“ gegenübergestellt wird. Bausinger rückte damit anstelle einer materiellen die narrative Dimension von Technologie in den kulturanalytischen Fokus. Für ihn ist Technik ein „dubioser Sammelbegriff“<sup>46</sup>, unter dem unterschiedliche Assoziationen zusammenlaufen.<sup>47</sup> Im Erzählen werden diese semantischen Versatzstücke gebildet, geformt und geordnet; sie werden erzählbar gemacht und verbinden sich zu Narrativen, zu „sinnstiftenden Erzählungen, die Einfluss darauf ha[ben], wie die Welt von Menschen oder Gesellschaften wahrgenommen wird“<sup>48</sup>. Narrative sind ein „fundamental way to give meaning to experiences and events“<sup>49</sup> – in ihnen werden Raum, Zeit, Ereignisse und Entitäten zu einem „bedeutungsvollen Ganzen“<sup>50</sup> arrangiert. Dabei stellen sie „einen grundlegenden Modus der sozialen Konstruktion von Wirklichkeit“<sup>51</sup> dar: Erzählungen sind ein Ort, an dem Möglichkeiten und Wirklichkeiten verschmelzen, an dem sich Erfahrungen und Erwartungen, Zukünftiges und Vergangenes, Reales und Imaginiertes begegnen.

---

Medicine, Health Care and Philosophy (2023), o.S.. Online unter: <https://doi.org/10.1007/s11019-023-10136-0> (Stand: 12.02.2023).

<sup>44</sup> Einen Überblick über das Mensch-Technologie-Verhältnis von der Antike bis in die Gegenwart gibt der Philosoph und Psychoanalytiker Daniel Strassberg. Vgl. Strassberg, Daniel (Hg.): *Spektakuläre Maschinen. Eine Affektgeschichte der Technik*. Berlin 2022.

<sup>45</sup> Vgl. Natale, Simone: *If software is narrative: Joseph Weizenbaum, artificial intelligence and the biographies of ELIZA*. In: *New Media & Society* 21/3 (2019), 720-721.

<sup>46</sup> Bausinger, *Alltag, Technik, Medien*, 64.

<sup>47</sup> Vgl. ebd., 67.

<sup>48</sup> Eintrag „Narrativ“ in: Stangl, *Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik*. Online unter: <https://lexikon.stangl.eu/28477/narrativ> (Stand: 09.02.2023).

<sup>49</sup> Natale, *If software is narrative*, 715.

<sup>50</sup> Vgl. Coeckelbergh, Mark: *Technology, Narrative, and Performance in the Social Theatre*. In: Kreps, David (Hg.): *Understanding digital Events. Bergson, Whitehead, and the Experience of the Digital*. Oxon 2019, 14.

<sup>51</sup> Kraus, Wolfgang: *Identität als Narration: Die narrative Konstruktion von Identitätsprojekten*. Colloquium vom 22.04.1999, Kapitel 2, o.S.. Online unter: <http://web.fu-berlin.de/postmoderne-psych/berichte3/kraus.htm> (Stand: 20.01.2023).

In Bezug auf Technologie spricht Hengartner von einer „technische[n] Durchwirkung kultureller Ordnungen und Symbolwelten“<sup>52</sup>, und so wie der menschliche Alltag von Technologie durchdrungen ist, hat das Technologische „wie selbstverständlich [auch] Eingang“<sup>53</sup> in unterschiedliche Erzählgattungen und -stoffe gefunden. Um den Umgang mit Technologien zu verstehen, ist es somit unerlässlich, ebenso die Erzählungen und Vorstellungen zu betrachten, die um sie zirkulieren.<sup>54</sup> Auch die Philosophen Wessel Reijers und Mark Coeckelbergh gehen von einer narrativen Geprägtheit technologischer Praktiken aus. Dabei schreiben sie der Technologie selbst eine „narrative Kapazität“<sup>55</sup> zu und argumentieren, dass diese nicht nur ein Teil von technologischen Erzählstoffen ist, sondern aktiv an deren Entstehung und Weitergabe, im Sinne einer Co-Autorenschaft<sup>56</sup>, beteiligt ist:

“We want to (...) investigate how technical practices are not only ‘prefigured’ by the manifold of stories that are told about them (...) but also actively ‘configure’ and ‘refigure’ these stories through our interactions *with* them.”<sup>57</sup>

Reijers und Coeckelbergh setzen den Begriff der Interaktion zentral, den ich als „Gesamtheit der Beziehungen, die sich im Verlauf einer ausgeübten Tätigkeit (...) entwickeln“<sup>58</sup>, verstehe. In meiner Arbeit mit Mensch-Bot-Dialogen handelt es sich um sprachliche Interaktionen, die schriftlich in Form eines Chat-Gesprächs stattfinden. Als Ergänzung zum Kommunikationsbegriff, der stärker auf die Inhaltsebene fokussiert ist, stehen bei der Interaktion die Positionierungen und Beziehungen der Beteiligten, also das „Wie“ der Gesprächsführung, im Zentrum.<sup>59</sup>

Computerlinguist James Allen bezeichnet Interaktionen zwischen User:innen und Chatbots als Kollaborationen, die stets auch mit einem Kontrollverlust einhergehen, denn „neither the system nor the user being in control of the whole interaction.“<sup>60</sup> Demnach stellen diese Dialoge

---

<sup>52</sup> Hengartner, Technik – Kultur – Alltag, 119.

<sup>53</sup> Ebd., 118.

<sup>54</sup> Vgl. Reijers, Wessel/Coeckelbergh, Mark (Hg.): Narrative and Technology Ethics. Cham 2020, 163.

<sup>55</sup> Reijers, Wessel/Coeckelbergh, Mark: Narrative Technologies: A Philosophical Investigation of the Narrative Capacities of Technologies by Using Ricoeur’s Narrative Theory. In: Human Studies 39 (2016), 325.

<sup>56</sup> Vgl. Coeckelbergh, Technology, Narrative, and Performance, 15.

<sup>57</sup> Reijers/Coeckelbergh, Narrative and Technology Ethics, 5.

<sup>58</sup> Kowalski, Piotr: Interaktion. In: Boden, Doris/Brednich, Rolf Wilhelm/Ranke, Kurt (Hg.): Enzyklopädie des Märchens. Handwörterbuch zur historischen und vergleichenden Erzählforschung. Band 7. Göttingen 2011, 202.

<sup>59</sup> Vgl. Schmidt, Axel: Interaktion und Kommunikation. In: Hoffmann, Dagmar/Winter, Rainer (Hg.): Mediensoziologie. Handbuch für Wissenschaft und Studium. Baden 2018, 31.

<sup>60</sup> Allen, James F. et al.: Towards Conversational Human-Computer Interaction. In: AI Magazine 22/4 (2001), 30.

ein fragiles Gefüge dar, in dem die Beteiligten nicht nur aufeinander bezogen, sondern zugleich auch voneinander abhängig sind. „Wenn also ein Mensch mit einem künstlichen Gegenüber in Interaktion tritt, ist das keine Kommunikation unter Gleichen.“<sup>61</sup> So treffen der menschliche Verständnis- und Handlungshorizont auf die technischen Möglichkeiten und Limitierungen des Bots, welche im Gespräch erkundet und ausgetestet werden. Ebenso wichtig für den Verlauf der Interaktion sind auch der Kontext und die Umgebung, in der die jeweilige Mensch-Bot-Interaktion stattfindet.

### **Chat: Alltäglich und vertraut**

Der von mir untersuchte Bot interagiert mit den User:innen in einem Chatfenster auf einer Homepage, die ich in Kapitel II näher vorstellen werde. Grundsätzlich gilt ein Chat als eine „computervermittelte quasi-synchrone medial schriftliche, aber konzeptionell mündliche Kommunikation“<sup>62</sup>, die ihren eigenen Logiken und Umgangsformen folgt: „Die kommunikative Grundhaltung im Chat orientiert sich am Setting des alltäglichen Gesprächs von Angesicht zu Angesicht zwischen miteinander vertrauten Gesprächspartnern, die sich in der Sprecher- und Hörerrolle abwechseln.“<sup>63</sup> Dieser alltäglich-vertraute Kontext findet Ausdruck im Gebrauch von Abkürzungen, Umgangssprache sowie in einer „assoziativ, kooperativ konstituierte[n] Themenentwicklung“<sup>64</sup>.

In der linguistischen Chatforschung wurden in den vergangenen 30 Jahren zahlreiche Diskussionen darüber geführt, wie sich dieses Forschungsfeld theoretisch rahmen und methodisch erschließen lässt.<sup>65</sup> Denn der Chat beziehungsweise das Chatten ist hochgradig diversifiziert und befindet sich in ständiger Veränderung: Chats finden durch und mit verschiedenen Technologien statt, umfassen unterschiedlichste soziale Beziehungen, Kontexte und Textsorten und reichen von anonymen, mehr oder weniger öffentlichen Chatrooms, über Gruppenchats bis hin zum privaten Austausch mit einer nahestehenden Person. Trotz dieser

---

<sup>61</sup> Lotze, Netaya: Zur sprachlichen Interaktion mit Chatbots – Eine linguistische Perspektive. In: Hug, Theo/Pallaver, Günther (Hg.): Talk with the Bots. Gesprächsroboter und Social Bots im Diskurs. Innsbruck 2018, 31.

<sup>62</sup> Lotze, Netaya (Hg.): Chatbots. Eine linguistische Analyse. Dissertation. Hannover 2016, 132.

<sup>63</sup> Storrer, Angelika: Getippte Gespräche oder dialogische Texte? Zur kommunikationstheoretischen Einordnung der Chat-Kommunikation. In: Lehr, Andrea et al. (Hg.): Sprache im Alltag. Beiträge zu neuen Perspektiven der Linguistik. Berlin 2001, 446.

<sup>64</sup> Ebd., 446.

<sup>65</sup> Vgl. Spitzmüller, Jürgen: Chat-Kommunikation: Interaktion im virtuellen Raum als multidisziplinäres Forschungsfeld. In: Moraldo, Sandro (Hg.): Internet.kom. Neue Sprach- und Kommunikationsformen im World Wide Web, Band 1. Rom 2009, 71-108.

Heterogenität konnten sich bestimmte Regeln und Routinen dieser Kommunikationsform herausbilden: Chatten hat sich als alltägliche Kommunikationspraxis etabliert und User:innen „wissen, wie ein Chat grundsätzlich ,funktioniert“<sup>66</sup>.

### I.III. Chatbots in der Forschung

Chats mit Bots stellen einen eigenen Forschungszweig dar, der im Bereich der Human-Computer-Interaction (HCI) interdisziplinär untersucht wird: Neben technischen und Informationswissenschaften setzen sich vermehrt auch Sozial- und Geisteswissenschaften mit Mensch-Technologie-Interaktionen auseinander.<sup>67</sup> HCI ist ein seit den 1980er-Jahren<sup>68</sup> ständig wachsender, breiter und dynamischer Forschungsbereich, der durch unterschiedliche Zugänge und Herangehensweisen gekennzeichnet ist. Grundsätzlich geht es um das Verständnis technologischer Praktiken unter Berücksichtigung mehrerer Variablen:

“It follows that HCI researchers endeavor to understand how people use and experience complex technological systems by incorporating aspects of human behavior, individual differences, system design, and different ways a user may engage a system<sup>69</sup>

Gerade seit 2016 ein „rapider“<sup>70</sup> Zuwachs in der Veröffentlichung und Nutzung von Spracherkennungssoftware verzeichnet wird, ist parallel dazu auch das wissenschaftliche Interesse an Chatbots massiv angestiegen. Aktuell zeigt sich eine starke Forschungslage zu Erwartungen, Erfahrungen und Emotionen der User:innen in der Interaktion mit Chatbots und es werden Fragen nach sozialen Auswirkungen und ethischen Implikationen hinsichtlich der Verwendung dieser Technologien gestellt.<sup>71</sup> Wie Überblicksstudien zu entnehmen ist, werden Mensch-Bot-Interaktionen vorwiegend mit quantitativen Methoden beforscht und es herrscht

---

<sup>66</sup> Ebd., 74.

<sup>67</sup> Vgl. Schrader, Peter G. et al.: Mixed Methods for Human–Computer Interactions Research: An Iterative Study Using Reddit and Social Media. In: Journal of Educational Computing Research 58/4 (2020), 820.

<sup>68</sup> Vgl. Diederich, Stephan et al.: On the Design of and Interaction with Conversational Agents: An Organizing and Assessing Review of Human-Computer Interaction Research. In: Journal of the Association for Information Systems 23/1 (2022), 98.

<sup>69</sup> Vgl. Schrader et al., Mixed Methods, 820.

<sup>70</sup> Vgl. Adamopoulou, Eleni/Moussiades, Lefteris: An Overview of Chatbot Technology. In: Maglogiannis, Ilias/Iliadis, Lazaros/Pimenidis, Elias (Hg.): Artificial Intelligence Applications and Innovations Part 2. Cham 2020, 374.

<sup>71</sup> Vgl. Rapp, Armon/Curti, Lorenzo/Boldi, Arianna: The human side of human-chatbot interaction: A systematic literature review of ten years of research on text-based chatbots. In: International Journal of Human-Computer-Studies 151 (2021), 1-24.

ein Desiderat an qualitativen Studien.<sup>72</sup> Zudem sind die meisten untersuchten Chatbots auf englisch; über und mit deutschsprachigen Bots wurden bislang kaum geforscht, was nicht zuletzt auch auf den Umstand zurückzuführen ist, dass deutlich mehr englischsprachige Software existiert.

Die Sprachwissenschaftlerin Netaya Lotze führte in ihrer 2016 veröffentlichten Dissertation erstmals eine umfassende qualitative Analyse deutschsprachiger Chatbots durch. In einer korpuslinguistischen Untersuchung von Chatprotokollen arbeitete sie Spezifika von Mensch-Bot-Interaktionen heraus und legte damit das Fundament für linguistische Grundlagenforschung deutschsprachiger HCI. Ihre Analyse strukturierte sie entlang von Parametern wie Höflichkeit, Humor oder Ein- und Ausstiegen aus den Dialogen. Als wesentliche Erkenntnisse hält Lotze sprachliche Anpassungen der User:innen an Chatbots sowie einen „Zusammenhang zwischen logischen Brüchen und (entnervten) Gesprächsabbrüchen durch die UserInnen“<sup>73</sup> fest. In diesen Störungen, Brüchen und mangelnder Kohärenz der Konversationen sieht sie auch die Herausforderung für die künftige Entwicklung und Beforschung von Chatbots. Dabei sei es aber von zentraler Bedeutung, HCI als „neue soziolinguistische Praktik“<sup>74</sup> zu verstehen, die „eine Vielzahl unterschiedlicher Ausprägungen“<sup>75</sup> umfasst.

### **Das Problem mit den Begrifflichkeiten**

Lotze weist damit implizit auf ein grundlegendes Problem in der HCI-Forschung hin: Mensch-Bot-Interaktionen wurden in früheren Studien meist ausgehend von Modellen des menschlichen Kommunizierens beforscht und im Vergleich dazu Ähnlichkeiten und Unterschiede herausgearbeitet. Erst in den letzten Jahren fand eine verstärkte Hinwendung zur theoretischen Ebene statt, um die verschiedenen Ausprägungen von HCI zu beschreiben und relevante Faktoren zu bestimmen. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt zeichnet sich jedoch weder eine übergeordnete Theoriebildung noch eine Systematisierung der geisteswissenschaftlichen HCI-Forschung ab. Vielmehr versucht jede Disziplin, HCI in bereits bestehende Konzepte einzuordnen.

---

<sup>72</sup> Vgl. ebd., 18.

<sup>73</sup> Lotze, Zur sprachlichen Interaktion mit Chatbots, 43.

<sup>74</sup> Ebd., 45.

<sup>75</sup> Ebd., 46.



Besonders anschaulich wird diese Tendenz in der grundlegenden Frage, welcher ontologische Status und welche Art von Handlungsfähigkeit einem Bot in der Interaktion mit einem Menschen zugesprochen wird: Chatbot-Definitionen reichen von ANT-beeinflussten Begriffen eines Artefakts oder Aktants<sup>76</sup>, über diskurslinguistische Konzeptionen von „automatisierte[n] Dialogsysteme[n]“<sup>77</sup>, in der Soziologie gebräuchlichen „social agents“<sup>78</sup> oder „autonomous agents“<sup>79</sup> bis hin zum medienwissenschaftlichen Verständnis einer „communicative AI“<sup>80</sup> oder auf deutsch „kommunikative KI“<sup>81</sup>. Seitens der empirischen Kulturwissenschaft existieren bis dato weder auf empirischer noch theoretischer Ebene tiefergehende Beschäftigungen mit Chatbots. Auffallend ist die intensive Arbeit am Begriff des Bots – Reflexionen über die Ontologie von User:innen hingegen sind bislang kaum zu finden.<sup>82</sup> Der fehlende Konsens über theoretische Fundamente führt wiederum zu einer Intensivierung der Begriffsarbeit in den einzelnen Disziplinen und hat ein Ausfransen von Terminologien zur Folge.<sup>83</sup> Dadurch wird es zunehmend schwieriger, bestehende HCI-Arbeiten zu bündeln, vergleichende Perspektiven herauszuarbeiten und künftige Forschungsfelder zu ermitteln.<sup>84</sup>

### Brückenkonzpte als Lösung

In diesem theoretischen Wildwuchs liegt auch der Kritikpunkt eines im November 2022 veröffentlichten Positionspapiers zehn HCI-Forscher:innen rund um Medienwissenschaftler Andreas Hepp: Sie halten fest, dass in den geisteswissenschaftlichen Beschäftigungen mit HCI grundlegende Begriffe wie „Medium“ oder „Kommunikation“ „unhinterfragt fortgeschrieben“<sup>85</sup> werden. Die angewandten Terminologien seien jedoch für eine „analytische Beschreibung“<sup>86</sup> gegenwärtiger Phänomene und Praktiken nicht mehr geeignet und Hepp et al.

<sup>76</sup> Vgl. Reijers/Coeckelbergh, Narrative and Technology Ethics, 3.

<sup>77</sup> Dreesen, Philipp/Krasselt, Julia: Social Bots als Stimmen im Diskurs. In: Gredel, Eva (Hg.): Diskurse – digital. Theorien, Methoden, Anwendungen. Berlin 2022, 272.

<sup>78</sup> Esposito, Elena: Artificial Communication? The Production of Contingency by Algorithms. In: Zeitschrift für Soziologie 46/4 (2017), 249.

<sup>79</sup> Lewkowicz, Michael: bots. the future of human-computer interaction. At least until we are a borg. Blogartikel, veröffentlicht am 12.02.2016, online unter: <https://chatbotsmagazine.com/bots-the-future-of-human-computer-interaction-56696f7aff56> (Stand: 18.01.2023).

<sup>80</sup> Natale, Simone: Communicating Through or Communicating with: Approaching Artificial Intelligence from a Communication and Media Studies Perspective. In: Communication Theory 31/4 (2021), 908.

<sup>81</sup> Vgl. Hepp, et al., Von der Mensch-Maschine-Interaktion zur kommunikativen KI, 449–474.

<sup>82</sup> Vgl. Natale, Simone/Guzman, Andrea: Reclaiming the human in machine cultures: Introduction. In: Media, Culture & Society 44/4 (2022), 628.

<sup>83</sup> Vgl. Rapp/Curti/Boldi, The human side of human-chatbot interaction, 19.

<sup>84</sup> Vgl. Diederich et al., On the Design of and Interaction with Conversational Agents, 110.

<sup>85</sup> Hepp et al., Von der Mensch-Maschine-Interaktion zur kommunikativen KI, 463.

<sup>86</sup> Ebd., 463.

plädieren dafür, diese entsprechend dem gesellschaftlichen Wandel von Kommunikation neu zu denken. Dazu empfehlen sie den Einsatz von „Brückenkonzepten“, um einerseits eine empirische Operationalisierbarkeit zu gewährleisten und zum anderen ein Anknüpfen an bestehende Begrifflichkeiten zu ermöglichen. Als ein solches Brückenkonzept schlagen sie einen figurationsanalytischen Ansatz vor: Mit dem Verständnis von HCI als „hybride Figuration“ sollen „unterschiedliche Skalierungsebenen des Sozialen“<sup>87</sup> betrachtet und „bisher noch stark nebeneinanderstehende Zugangsweisen“<sup>88</sup> besser miteinander verbunden werden können.

Hybride Figurationen definieren sie anhand von drei Merkmalen: Sie sind erstens „ein Netzwerk von Akteur:innen, die in einer bestimmten Machtbalance und durch aufeinander bezogene kommunikative Praktiken wechselseitig miteinander verbunden sind.“<sup>89</sup> Zweitens sind sie eingebettet in einen handlungsleitenden Relevanzrahmen, der die Spezifik und Ausrichtung der Figuration definiert. „Drittens werden Figurationen in kommunikativen Praktiken ständig neu artikuliert, die mit anderen sozialen Praktiken verwoben sind.“<sup>90</sup> Für meine Masterarbeit möchte ich die Positionierung von Hepp et al. aufgreifen und die Interaktion zwischen User:innen und Chatbot *Knigge* mit einem figurationsanalytischen Ansatz rahmen. Ich verstehe die von mir untersuchten Chats als kommunikative Praktiken, die im Relevanzrahmen eines Kunstprojekts stattfinden und im Akteur:innennetzwerk zwischen User:in und Bot artikuliert werden. Diese hybride Figuration bezeichne ich mit dem Begriff der Unterhaltung, um meine analytischen Schwerpunkte zu konkretisieren.

#### I.IV. Unterhaltung als hybride Figuration

In ihren drei Bedeutungen „Vergnügen“, „Konversation“ und „Instandhaltung“ öffnet und schärft die Unterhaltung den Blick auf unterschiedliche Ebenen und Dynamiken der Mensch-Bot-Interaktion. Für meine Masterarbeit verstehe ich die vergnügliche Unterhaltung als Erfahrungskategorie: Unterhaltung ist eine temporale Praxis, eine spezifische – angenehme – Art und Weise des Erlebens. Sie stellt ein „Modell des Lebens“<sup>91</sup> dar, in dem soziale Ordnungen, Sinnbezüge und Deutungsmuster spielerisch ausprobiert und eingeübt werden können. In ihrer

---

<sup>87</sup> Ebd., 459.

<sup>88</sup> Ebd., 459.

<sup>89</sup> Ebd., 460.

<sup>90</sup> Ebd., 460.

<sup>91</sup> Faulstich, Unterhaltung als Schlüsselkategorie, 10.

Bedeutung als Konversation fasse ich die Unterhaltung als eine interaktive Form des Erzählens, in der sich User:in und Bot im Gesprächsverlauf in bestimmter Weise aufeinander beziehen. Hier ist die Unterhaltung primär ein Handlungsrahmen, der die Interaktionssituation zwischen User:in und Bot strukturiert.

In der Unterhaltung treffen zwei Logiken – jene der Person und jene des Chatbots – aufeinander. Diese beiden ungleichen Gegenüber sind voneinander abhängig und aufeinander bezogen. Die Unterhaltung ist interaktiv, was sie einerseits instabil und stör anfällig macht, aber andererseits auch offen und emergent: In ihrer dialogischen Gestalt werden Positionen und Relationen zwischen Bot und User:in kollaborativ ausgehandelt, das fragile Machtverhältnis ist durchzogen von Brüchen und Störungen, aber auch von Versuchen der Reparatur und der Instandhaltung. Die sprachlichen Aushandlungen hängen sowohl von technischen Gegebenheiten und sozialen Normen ab als auch vom Kennen und Können der Personen. Dabei stellt sich nicht nur die Frage danach, was ein Chatbot ist, sondern ebenso, wie sich Menschen als User:innen in der virtuellen Umgebung des Chatfensters wiederfinden.

In ihrer reflexiven Form, dem „sich-unterhalten“, bezieht sich die Unterhaltung auf ein Subjekt zurück, das in ihr erst hervorgebracht wird. Unterhaltung stellt somit nicht nur eine Aneignung, sondern zugleich auch eine Konstruktion von Welt dar, in der sich Subjekte und Objekte konstituieren und zueinander positionieren. Hierbei wird die „narrative Kapazität“ des Chatbots wirksam: In der Unterhaltung mit der/dem User:in beteiligt er sich aktiv am Aufbau dieser sprachlichen Wirklichkeit. Zudem wird die Unterhaltung grundlegend geleitet von technologischen Narrativen, von Vorannahmen, Imaginationen und Erwartungen, mit der die User:innen in den Chat einsteigen. Diese (Unter-)Haltungen – im Sinne von zugrundeliegenden Haltungen – werden wiederum in der Interaktion, in der Erfahrung mit dem Chatbot transformiert: Somit rekonfiguriert die Unterhaltung mit dem Bot wiederum Vorstellungen und Narrative über diese Technologie.

Die Unterhaltung als hybride Figuration bietet mir eine theoretische wie methodische Engführung auf mein empirisches Material bei einer gleichzeitigen Offenheit für die emische Perspektive. Im Sinne eines Brückenkonzepts sehe ich mit dem Unterhaltungsbegriff die Anknüpfbarkeit an kulturwissenschaftliche Bereiche der Populärkultur, der Erzählforschung

sowie der Technikkulturforschung gegeben. Mit meiner Masterarbeit möchte ich an drei Forschungslücken anknüpfen: Sie soll einen Beitrag leisten zu qualitativen Analysen von Mensch-Bot-Interaktionen, zu Untersuchungen an deutschsprachigen Chatbots sowie zu kulturwissenschaftlichen Perspektiven der HCI-Forschung.

## I.V. Fragen, die sich mir stellen

Diese konzeptuellen Überlegungen führen mich zu den forschungsleitenden Fragen meiner Masterarbeit. Ausgehend von der Hauptfrage: „Wie unterhalten sich Menschen mit Chatbot *Knigge*?“ möchte ich in meiner Untersuchung zum einen die Ebene der Narrative und Vorstellungen in den Blick nehmen, mit denen sich die User:innen auf die Unterhaltung mit dem Bot einlassen. Was denken die Personen, was ein Chatbot ist und was er kann? Welchen Sinn und Zweck, welche Möglichkeiten und Beschränkungen schreiben die User:innen *Knigge* zu? Welche expliziten wie impliziten Vorstellungen und Erwartungen äußern sie im Dialog mit dem Bot? Mit welchen Assoziationen sind die Begriffe der Technologie und des Chatbots besetzt? Wie setzen sie sich als User:in dazu in Relation, welches Selbstverständnis als Mensch, als User:in, wird als Abgrenzung und Kontrast zum technologischen Gegenüber artikuliert?

Gleichzeitig möchte ich untersuchen, inwiefern sich diese Imaginationen und Narrative wiederum auf den Umgang mit dem Bot auswirken: Was geschieht, wenn User:in und Bot im Chat-Dialog aufeinandertreffen? Wie wird die Unterhaltung organisiert und strukturiert? Wie beziehen sich diese beiden Entitäten aufeinander, welche Verhältnisse und Hierarchien werden wie ausgehandelt? Wie gestaltet sich der Ablauf der Konversationen, wie werden die Gespräche begonnen, aufrechterhalten und beendet? Wo finden sich Momente des Kippens, des Bruchs, der Instabilität, wo und wie finden Anpassungen und Reparaturversuche statt, wo ein künstlerisch-spielerisches Ausprobieren „zwischen Ernst und Unernst“<sup>92</sup>? Worin liegen die „angenehmen“ Erfahrungsqualitäten im Chat mit dem Bot und was ist das Unterhaltsame an der Unterhaltung mit *Knigge*?

---

<sup>92</sup> Maase, Populärkulturforschung, 122.

## II. Vor und hinter dem Projekt

„Was ist zwischen den Menschen?“ – so lautet die Ausgangsfrage, auf die der Tiroler Kulturwissenschaftler und Medienkünstler Richard Schwarz (*islandrabe*) in Zusammenarbeit mit dem Kulturverein *grammophon* nach Antworten suchte. Dazu wurde im Jahr 2019 mittels Online-Fragebogen und bei Gesprächskreisen in Schulen, Firmen und einem Festival in Wattens (Tirol) über zwischenmenschliche Kommunikation nachgedacht. Diese Gespräche wurden dokumentiert und ausgewertet, wodurch eine Sammlung an Wortmeldungen und Gedanken entstand, die Einblicke in das gegenwärtige Kommunizieren sowie in Techniken und Technologien des Vernetzens gibt. Bedingt durch die Covid-19-Pandemie waren die Möglichkeiten, diese Ergebnisse zu präsentieren, limitiert; zugleich gewann aber die Thematik des Projekts umso stärker an gesellschaftlicher Brisanz und Relevanz. Um die gesammelten Eindrücke unabhängig der pandemischen Lage zugänglich zu machen, wurde angedacht, diese online zu veröffentlichen, in Form eines Chatbots, der die Ergebnisse auf einer Homepage im virtuellen Dialog kommuniziert. Mit finanziellen Fördermitteln des „Land Tirol – Covid-19 Soforthilfefonds – Kunst und Kultur im digitalen Raum“ wurde dieses Vorhaben schließlich umgesetzt. So war der Bot zunächst zur Darstellung von Ergebnissen geplant: als eine persönliche, interaktive Führung durch die im Jahr 2019 gesammelten Eindrücke. Da aber im Chat mit *Knigge* gleichzeitig auch die Auseinandersetzung mit den Projektthemen „Kommunikation“ und „Technologie“ fortgeführt wird, wurde angedacht, die entstehenden Dialoge aufzuzeichnen und daraus abgeleitete Erkenntnisse wiederum in das Script<sup>93</sup> des Chatbots einzuarbeiten. *Knigge* stellt somit kein abgeschlossenes Produkt, sondern einen offenen Prozess dar, bei dem jedes Gespräch mit dem Bot selbst ein Teil des Gesamtkunstwerks werden soll.

Ich selbst bin im Sommer 2021 über Richard Schwarz, in dessen Werken ich bereits in der Vergangenheit mitgewirkt habe, zu diesem Projekt gekommen.<sup>94</sup> Meine Aufgaben umfassten die Betreuung, Kommunikation und Vermittlung des Chatbots. So war ich nicht direkt in die

---

<sup>93</sup> Mit „Script“ werden die Regeln bezeichnet, nach denen der Chatbot mit den User:innen interagiert. Im Script werden Schlüsselwörter definiert, mögliche Antworten des Bots festgelegt und weitere Vorgaben – etwa zum Austausch von Personalpronomen – bestimmt.

<sup>94</sup> An dieser Stelle möchte ich festhalten, dass meine Masterarbeit getrennt von meiner Mitarbeit für das Projekt entstanden ist. Die wissenschaftliche Begleitung dieses Projekts und die Anfertigung dieser Masterarbeit waren weder Teil meiner Arbeitsaufgaben noch habe ich Geld oder sonstige Gegenleistungen dafür erhalten.

technische Umsetzung von *Knigge* involviert, sondern eingebunden in konzeptionelle Überlegungen: Diese beinhalteten neben dem Verfassen und Versenden von Ankündigungen, Presseaussendungen und Texten für die Homepage auch die Mitarbeit an der Planung und Durchführung von Workshops, die ich in Kapitel II.IV. näher beschreibe. Die Programmierung *Knigges* und die Gestaltung der Homepage wurde gemeinsam mit dem *Studio Process* aus Wien umgesetzt. Der Kulturverein *grammophon* unterstützte das Projekt in der Organisation und Kommunikation sowie mit der Bereitstellung der Vereinsräumlichkeiten als Veranstaltungsort für die Workshops im November 2021 und April 2022.

Im Projekt hatte ich die Rolle der Mitwirkenden und selbst Ausprobierenden, aber auch die Rolle der Forschenden, als ich mich im Frühjahr 2022 dazu entschieden habe, über *Knigge* meine Masterarbeit zu verfassen. Es war nicht immer leicht, das richtige Maß an Abstand zu gewinnen – nicht zu wenig, nicht zu viel – und dabei weder den Überblick über das Ganze noch das Auge für Details zu verlieren. In einem laufenden Prozess der Extraktion, Abstraktion und Interpretation habe ich über Monate hinweg versucht, nachzuschärfen; neue Fragen an das bestehende Material sowie alte Fragen an neu gewonnenes Material zu richten. Neben meiner Projektmitarbeit und der Beschäftigung mit Forschungsliteratur und meinen Quellen haben mir das Erfahren und Erzählen bei der Annäherung an mein Thema geholfen: Das intensive Ausprobieren von Chatbots schärfte mein Verständnis dieser Technologie und das regelmäßige Sichten medialer Diskurse und populärkultureller Repräsentationen wie Filme, Bücher und Kunstprojekte sowie Gespräche in meinem persönlichen Umfeld gaben mir ein Gefühl für die Ebene der Narrative und Imaginationen von Chatbots. Die Auseinandersetzung mit Ansätzen aus anderen Disziplinen sowie der Besuch anregender Tagungen<sup>95</sup> und Vortragsreihen<sup>96</sup> halfen mir, meinen Blickwinkel zu erweitern und meine eigene Position zu finden. Wichtige Hinweise und Bestärkung in Phasen der Unsicherheit fand ich in dem von meiner Betreuerin Klara Löffler angebotenen Masterkolleg, das eine Möglichkeit bot, mich mit meinen Kommilitoninnen in einem respekt- und vertrauensvollen Rahmen über unsere Forschungsprozesse auszutauschen.

---

<sup>95</sup> Die „Everyday Algorithms“-Konferenz als Abschluss des „Algocount“-Projekts des Instituts für soziale und politische Wissenschaften der Universität Mailand am 07.07.2022 sowie die Tagung „Digital Futures in the Making“ von 14.-16.09.2022 des Instituts für empirische Kulturwissenschaft an der Universität Hamburg.

<sup>96</sup> Unter anderem möchte ich hier das „Digital Anthropology Lab“ des Instituts für empirische Kulturwissenschaft an der Universität Tübingen erwähnen, bei dem ich auch andere kulturwissenschaftliche Forschungsprojekte kennenlernen durfte, die sich mit dem Mensch-Technologie-Verhältnis auseinandersetzen.

## II.1. Vom Hängenbleiben und tausend Türen

„Weißt du, für mich ist Knigge irgendwie wie so ein Haus mit tausend Türen.“<sup>97</sup> Manuel<sup>98</sup> schaut mich an. Ich schaue zurück. „Und“, fährt er fort, „kaum habe ich eine Tür geöffnet, möchte ich auch wissen, was hinter den 999 anderen steckt.“ Seine Neugierde und die Lust am Ausprobieren war es, die ihn im April 2022 zum Chatbot-Workshop nach Wattens geführt hat, wie er mir kurz nach der Veranstaltung bei einem Kaffee im Foyer mitteilte. Tausend Türen fanden sich aber nicht nur für *Knigges* Gesprächspartner:innen vor, sondern auch für uns als Projektteam: So sahen wir uns mit schier unzähligen Möglichkeiten der Konzeption eines Bots, dem Design von Chat-Konversationen und der Gestaltung von Workshops konfrontiert. Ziel war es, anstelle eines Objekts „die dahinter liegende Idee“<sup>99</sup> – eine Möglichkeit der Auseinandersetzung mit gegenwärtiger Kommunikation und Technologie – umzusetzen. Dazu wollten wir einen offenen und flexiblen, aber stützenden Rahmen schaffen, um das Werk selbst im Tun entstehen zu lassen.<sup>100</sup>

Was die Arbeit an einem explorativen Kunstprojekt mit sich bringt, ist Unplanbarkeit: Experimentell war dieses Format in alle Richtungen und getragen von überraschenden Wendungen und unerwarteten Erkenntnissen; von Zufällen und Irritationen, über die wir<sup>101</sup> in vielen Stunden des Gesprächs nachgedacht und daraus weitere Schritte abgeleitet haben. Literaturwissenschaftler Sandro Zanetti beschreibt diese gedankliche Bewegungsform als „Hängenbleiben eines Forschers oder eines Künstlers an einer bestimmten Beobachtung, Idee oder Erkenntnis“<sup>102</sup>. Dieses Hängenbleiben stellt für ihn einen zentralen Reflexionsmodus in der „figural zu denkenden Verlaufsform“<sup>103</sup> des künstlerischen und wissenschaftlichen Schaffens dar. Auch für meine Beschäftigung war das Hängenbleiben an Begebenheiten, die ich

---

<sup>97</sup> Auszug aus meinen Beobachtungsnotizen des Workshops am 02. April 2022 im Neuwirt Wattens.

<sup>98</sup> Name geändert.

<sup>99</sup> Künstler:innengruppe „Wochenklausur“: Vom Objekt zur Intervention. Online unter: <https://wochenklausur.at/kunst.php?lang=de> (Stand: 08.02.2023).

<sup>100</sup> Inspirierend waren hierbei die Ansätze des Medienkünstlers und -theoretikers Roy Ascott, der in den 1960er-Jahren seine ersten interaktiven Kunstwerke realisierte und diese nicht als Produkte, sondern als Prozesse dachte. Mit beweglichen Installationen, die sich durch Interventionen der Besucher:innen veränderten, wollte er Begegnungen zwischen Mensch und Technologie ermöglichen und Momente der Reflexion schaffen. Vgl. dazu eine Übersicht über seine Arbeiten und ausgewählte Essays: Shanken, Edward A. (Hg.): Roy Ascott: Telematic Embrace. Visionary Theories of Art, Technology, and Consciousness. Kalifornien 2003.

<sup>101</sup> Dieses „wir“ umfasst zahlreiche Unterhaltungen mit Projektleiter Richard Schwarz wie auch Anregungen und Ideen vieler anderer Personen im Umfeld des *Knigge*-Projekts.

<sup>102</sup> Zanetti, Sandro: 2014. Einleitung. In: Ders. (Hg.): Improvisation und Invention: Momente, Modelle, Medien. Zürich 2014, 24.

<sup>103</sup> Ebd., 24.

in meinem Forschungstagebuch unter dem Stichwort „Hoppalas“ festgehalten habe, ein leitendes Prinzip, das ein Lernen und Weitergehen im Arbeits- und Forschungsprozess ermöglichte: So blieben im Laufe der Monate einige der tausend Türen verschlossen, dafür öffneten sich neue. Manche gingen auf, sobald wir näher an sie herantraten, andere wiederum, wenn wir einen Schritt zurück machten oder es mit einem anderen Schlüssel probierten. Wieder andere Türen brachten eine neue Sicht auf die Dinge, oder wurden selbst erst sichtbar, nachdem wir die eigene Perspektive änderten. Ermöglicht wurde das Hängenbleiben durch ein spielerisch-exploratives Verständnis dieses Werks, das einen Raum für Möglichkeiten und Experimente öffnete: Denn „games are all about exploring possibilities“<sup>104</sup>, oder, wie ein:e User:in im Chat mit *Knigge* festhält: „Der Versuch herauszufinden, wie weit Kommunikation zwischen Mensch und Maschine gehen kann“<sup>105</sup>.

## II.II. Technische Gegebenheiten

Der Chat mit *Knigge* wurde konzipiert als ein Dialog zwischen je einer Person und dem Bot, und ist unter der Webseite [www.knigge.chat](http://www.knigge.chat) mit internetfähigen Geräten (etwa einem Smartphone, PC, Laptop oder Tablet) erreichbar. Beim Aufrufen der Seite erscheint ein Hinweis zum Datenschutz und der Aufzeichnung des Chats (*Abb. 1*), welche über einen Button in der Mitte der oberen Randleiste jederzeit gestoppt oder wieder aufgenommen werden kann. Nach Kenntnisnahme des Datenschutzhinweises gelangen die User:innen direkt in das Chatfenster und werden von *Knigge* begrüßt (*Abb. 2*).

---

<sup>104</sup> Suarez, Daniel: Bot-mediated Reality. In: Walz, Steffen P./Deterding, Sebastian (Hg.): The Gameful World. Approaches, Issues, Applications. Cambridge (USA) 2014, 407.

<sup>105</sup> 2022-04-28 16:13:50.728



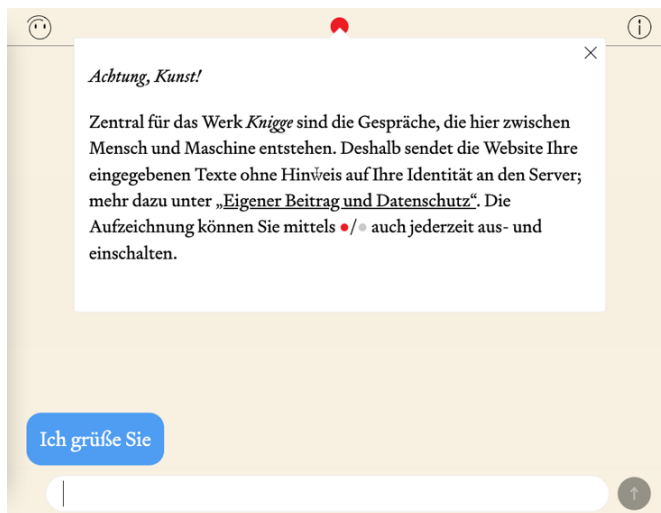


Abb. 1



Abb. 2

Abb. 1: Datenschutzhinweis beim Öffnen der Seite [www.knigge.chat](http://www.knigge.chat). Abb. 2: In der oberen Leiste des Chatfensters befinden sich links Knigges Logo, mittig der Ein-/Ausschaltknopf für die Aufzeichnung des Gesprächs und rechts der Link zur Informationsseite des Projekts. Die Nachrichten des Bots sind in blau gehalten, jene der User:innen in weiß und am unteren Rand befindet sich die Eingabemaske mit dem Absendeknopf in grau. Fotos: Screenshots

Inhaltliche Basis für *Knigges* Prototyp waren die gesammelten Eindrücke aus dem Projekt „*Was ist zwischen den Menschen*“<sup>106</sup>. Daraus wurde ein erstes Repertoire an Nachrichten aufgebaut, die der Bot im Gespräch ausgibt: Dieses umfasst eine Begrüßung, die automatisch beim Aufruf der Homepage erscheint (Abb.2), Statements aus der ersten Projektphase (wie „*Kommunikation produziert Kommunikation – was erscheint ihnen als Folge davon?*“) allgemeine Fragen zum Thema Kommunikation (etwa „*Wann haben Sie zuletzt ein gutes Gespräch geführt?*“, „*Was nehmen Sie aus dem Umgang mit Menschen mit?*“) sowie ein Set aus Rück- und Anschlussfragen (unter anderem „*Wie genau meinen Sie das?*“, „*Was verstehen Sie unter xxx?*“, „*Erzählen Sie mir mehr über xxx*“). Enthält eine Nachricht der User:innen kein Schlüsselwort, bittet der Bot um weitere Wortmeldungen, zum Beispiel mit „*Könnten Sie bitte noch weitere Informationen senden?*“.

*Knigge* stellt im Chat eine eloquente, „selbstbewusste“ *Maschine* dar, die sich über Einstellungen und Erfahrungen in den Bereichen Kommunikation und Technologie erkundigt. Er möchte im Gespräch per „Sie“ bleiben „um zwischen Mensch und Maschine Distanz zu wahren.“ Zwar hat Richard Schwarz darauf geachtet, den Bot in dessen Sprachstil und Ausdrucksweise kohärent zu gestalten; es wurden jedoch auch Widersprüchlichkeiten eingebaut, um Momente der Irritation und Reflexion zu schaffen – etwa stellt der Bot sich als

<sup>106</sup> Link zur Projektseite: <https://islandrabe.com/projekte/zwischenmenschen/> (Stand: 18.10.2022).

„Knigge“ vor, jedoch triggert die Nennung seines Namens die Antwort: „*Sie haben mich beim Namen genannt? Mich? Eine Maschine?*“.

Zwischen Februar 2022 und Juni 2022 wurde *Knigge* mehrfach von Richard Schwarz überarbeitet und die aus den Chats gewonnenen Erkenntnisse in das Script aufgenommen: Dadurch hat sich der Bestand an möglichen Antworten ständig erweitert und es wurden zusätzliche Schlüsselwörter definiert. Diese sind untereinander mit Wertigkeiten versehen worden und so reagiert der Bot jeweils auf das gewichtigste Schlüsselwort in einer Chatnachricht. Als *Knigges* Innenleben entstand somit eine interne Verweisstruktur, die zwar immer umfangreicher und komplexer wurde, aber stets auf demselben Prinzip einer simplen, regelbasierten Systemarchitektur beruht.

Im Zuge dieser Überarbeitungen verdichteten sich im Laufe der Monate bestimmte Themenbereiche: In den ersten Chatdialogen und im Workshop zeigten die Personen ein gesteigertes Interesse an technologischer Infrastruktur und auch an Chatbots selbst, und so wurden in *Knigges* Script Fragen wie: „*Welches Verhältnis haben Sie zu Maschinen?*“ implementiert. Zwar beeinflussen diese Nachrichten wiederum die Gesprächsthemen und -verläufe der künftigen Chats, jedoch entspricht dies dem Leitgedanken des Projekts: Die Prägung des Bots durch seine User:innen. Derartige Verstärkungseffekte existieren auch in herkömmlichen Chatbots und bergen die Gefahr, die Konversationen in eine bestimmte Richtung zu lenken oder diskriminierende Dynamiken zu reproduzieren. Dieser *Bias* von Bots wird aktuell besonders in Bezug auf *deeplearning*-Algorithmen diskutiert, in denen solche Überarbeitungsprozesse nicht wie bei *Knigge* händisch, sondern automatisiert stattfinden. Im Setting des Kunstprojekts wurde versucht, den Fokus auf die Überarbeitungsschritte selbst zu lenken und diese möglichst transparent und nachvollziehbar zu gestalten: Jeweils am Ende der Workshops hat Richard Schwarz die Funktionsweise und Programmierung des Bots erklärt und Fragen zum Zustandekommen *Knigges* Nachrichten beantwortet.

## Über das Herausfinden

Wie in allen Chatkonversationen basieren die Handlungsmöglichkeiten der User:innen auf den technischen Gegebenheiten der Hard- und Software. Diese sind oftmals unklar und müssen im praktischen Vollzug erkundet werden. Zum Beispiel ist die in Chats vorkommende Aufteilung

der Texte in *Chunks*<sup>107</sup>, mehreren kurzen Nachrichten hintereinander, in der Unterhaltung mit *Knigge* nicht möglich: Der Chatbot reagiert auf jeden abgesendeten Gesprächsbeitrag und eine weitere Mitteilung kann erst wieder nach Antwort des Bots verfasst werden. So finden sich in manchen Protokollen unvollständige Nachrichten seitens der User:innen, deren Fortsetzung nach dem nächsten Sprecher:innenwechsel folgt. In diesen Dialogen passen sich die Personen dem Bot an und formulieren ihre nachfolgenden Texte in ganzen Stücken. Demnach haben die Gesprächspartner:innen diese technische Limitierung erkannt und eine Strategie entwickelt, damit umzugehen.

Die einzelnen Nachrichten unterliegen keiner Zeichenbeschränkung und auch zeitlich kann das Gespräch mit *Knigge* theoretisch unlimitiert geführt werden, jedoch sind die Unterhaltungen mit einem 24-Stunden-Timeout versehen: Nach einem Tag läuft die Session ab und der Chat beginnt von vorne. Ein Abbruch ist etwa durch Schließen des Browserfensters jederzeit möglich, aber kein Zurückkehren mehr zur Konversation. Unklar bleibt, ob es Versuche gegeben hat, das Gespräch mit *Knigge* zu einem späteren Zeitpunkt wiederaufzunehmen. Jedoch fanden sich diesbezüglich weder in den Protokollen noch in den Workshops Hinweise. Auch ist ein nachträgliches Editieren oder Löschen der Beiträge nicht möglich: Sobald die Enter-Taste gedrückt wurde und der Server die Nachricht empfängt, wird diese auch im Protokoll gespeichert.

Anders als bei *Instant Messaging*, einer Art Dauerkommunikation ohne Anfang und Ende, handelt es sich bei den Chats mit *Knigge* grundsätzlich um abgeschlossene Gespräche, die einem chronologischen Ablauf folgen. Das zeigt sich zum Beispiel in der Begrüßung durch den Bot, auf die die meisten Personen mit einem Gegengruß antworten. Sehr deutlich werden Vorstellungen von einem bestimmten Gesprächsablauf vor allem beim Ausstieg aus dem Chat, der sowohl den User:innen als auch *Knigge* Probleme bereitete, auf die in Kapitel IV.VIII näher eingegangen wird. Einige holprige Enden und der mehrfach geäußerte Wunsch nach einer Verabschiedung des Bots erforderten die Konzeption von Ausstiegsszenen und eine Definition von Schlüsselwörtern, die eine solche Abschiedsfloskel bei *Knigge* auslösen. Hier lagen die

---

<sup>107</sup> Vgl. Spitzmüller, Jürgen: Spricht da jemand? Repräsentation und Konzeption in virtuellen Räumen. In: Kramorenko, Galina (Hg.): Aktualnije problemi germanistiki i romanistiki. 9/I (2005). Smolensk: SGPU, 44. Andere Bezeichnungen für das Aufteilen von Chatnachrichten in einzelne Sequenzen sind z.B. „Splitting“, vgl. Beißwenger, Michael: Multimodale Analyse von Chat-Kommunikation. In: Birkner, Karin/Stukenbrock, Anja (Hg.): Arbeit mit Transkripten in der Praxis: Forschung, Lehre und Fortbildung. Mannheim 2009, 138.

größten Herausforderungen in den von den Personen oftmals nur subtil geäußerten Andeutungen, das Gespräch beenden zu wollen, sowie in der Mehrdeutigkeit von Sprache. So kam es zum Beispiel zu einem Hoppala mit dem Schlüsselwort „Servus“: Ursprünglich als Auslöser für eine Verabschiedung gedacht, wurde uns im Laufe des Projekts bewusst, dass – zumindest in Tirol – das „Servus“ sowohl zur Begrüßung als auch zur Verabschiedung verwendet wird. So reagiert *Knigge* in drei Dialogen auf das begrüßende „Servus“ seitens der User:innen mit einem „Danke für das Gespräch“ und erklärt den Chat für beendet. Somit wurde bei der nächsten Überarbeitung das „Servus“ wieder aus der Liste der Schlüsselwörter entfernt.

### II.III. Vorgehen, Anstehen, Nachdenken

Empirisches Kernstück meiner Masterarbeit sind Chatprotokolle – „Logfiles“ –, die nach Zustimmung durch den/die User:in vom Server der Homepage mitgeschrieben werden. Mir liegen diese Protokolle als unformatierte „.txt“-Textdateien vor, ein Dateiformat, das mit Programmen wie *Editor*, *TextEdit* oder *Word* geöffnet, gelesen und bearbeitet werden kann. Für jedes begonnene Gespräch wird ein eigenes Logfile erstellt und innerhalb eines Files wird die Abfolge der Nachrichten chronologisch protokolliert. Die Texte des Bots sind mit einem vorangestellten <bot> versehen, jene der User:innen mit einem <you> und nach jedem Sprecher:innenwechsel wird automatisch ein Absatz gesetzt.

Jede einzelne Nachricht ist mit einem Zeitstempel markiert; damit wird der Zeitpunkt festgehalten, an dem der jeweilige Textbeitrag vom Server registriert worden ist. Diese Stempel umfassen Datum und Uhrzeit bis auf Millisekundenstellen und geben Aufschluss über die Dauer des Gesprächs sowie die zeitlichen Abstände zwischen den einzelnen Nachrichten. Aufgrund dieser detaillierten und übersichtlichen Erfassung der Textsegmente habe ich mich dazu entschieden, Zitate aus den Chats mit ihren Zeitstempeln zu belegen. Selbst bei synchron entstandenen Protokollen, etwa während der Workshops, wird pro Dialog ein eigenes Logfile angelegt. Diese eindeutige Zuordenbarkeit macht die entsprechenden Textstellen auch nachträglich leicht wieder auffindbar. Die Protokolle sind anonym, bis auf die Zeitstempel werden keine weiteren Daten erhoben und es sind keinerlei Rückschlüsse auf Personen oder Orte möglich.

2022-06-26 13:32:14.790 +02:00 bot: Woran würden Sie eigentlich die Qualität eines Gesprächs beurteilen?

2022-06-26 13:32:55.510 +02:00 you: am Rauschen zwischen den Teilnehmenden

2022-06-26 13:33:00.118 +02:00 bot: Was bedeutet das konkret?

2022-06-26 13:34:17.686 +02:00 you: Das Rauschen ist die Interferenz des Verstehens

2022-06-26 13:34:26.074 +02:00 bot: Ich glaube wir verstehen uns. (Zugegeben: Das ist eine maschinelle Floskel, um etwas zu sagen, wenn nichts berechnet werden kann und das Gespräch weiter gehen kann.)

2022-06-26 13:34:37.374 +02:00 you: ich danke!

2022-06-26 13:34:43.904 +02:00 bot: Gerne, nicht aus Anstand sondern durch Programmierung.

2022-06-26 13:35:33.020 +02:00 you: zwischen Anstand und sondern solltest du einen Beistrich setzen

2022-06-26 13:35:41.536 +02:00 bot: Richtig zu kommunizieren kann ein sehr altruistischer Akt sein. Gute Regeln schützen vor Überforderung – können Sie da etwas empfehlen?

2022-06-26 13:36:19.510 +02:00 you: Rechtschreibung, Grammatik, Interpunktion

2022-06-26 13:36:27.788 +02:00 bot: Das waren zu wenig Daten, um eine Antwort zu berechnen. Versuchen Sie es bitte in anderen Worten.

2022-06-26 13:36:33.908 +02:00 you: Duden

2022-06-26 13:36:38.820 +02:00 bot: Könnten Sie dazu noch mehr Informationen senden?

2022-06-26 13:37:30.842 +02:00 you: Sprache ist ein Werkzeug, um aus dem abgeschlossenen Ego das Andere zu erfahren

2022-06-26 13:37:39.468 +02:00 bot: Sprache ist persönlich. In getippter Kommunikation sind sich Mensch und Maschine ähnlich. Wo sind Sie schon eine Maschine?

2022-06-26 13:38:25.620 +02:00 you: beim Konsum

2022-06-26 13:38:32.579 +02:00 bot: Ist gespeichert. Was könnten Sie dazu noch ergänzen?

2022-06-26 13:38:46.443 +02:00 you: nicht mehr viel

2022-06-26 13:38:49.834 +02:00 bot: Woher die Vermutung?

2022-06-26 13:39:01.320 +02:00 you: aus dem Glauben

2022-06-26 13:39:04.452 +02:00 bot: Was bedeutet das konkret?

2022-06-26 13:39:18.923 +02:00 you: glaubst du an Gott oder ähnliches

2022-06-26 13:39:27.159 +02:00 bot: Können wir zwischen Mensch und Maschine per "Sie" bleiben? Um zumindest etwas Distanz zu behalten?

2022-06-26 13:39:40.001 +02:00 you: können ja, wollen nein

2022-06-26 13:39:45.565 +02:00 bot: Könnten Sie das noch etwas ausführen?

2022-06-26 13:40:01.395 +02:00 you: ich könnte, will nicht. du Maschine, du!

2022-06-26 13:40:05.978 +02:00 bot: Erzählen Sie doch bitte mehr von sich?

2022-06-26 13:40:19.822 +02:00 you: ich bin ein Mensch. kennst du das?

2022-06-26 13:40:25.085 +02:00 bot: Was vermissen Sie im Gespräch mit mir, im Vergleich zu einem mit einem Mensch?

2022-06-26 13:40:34.560 +02:00 you: Blut

2022-06-26 13:40:42.949 +02:00 bot: Sie sprachen zuvor von sich. Wie wirkt es auf Sie, wenn ich als Maschine ebenso das "ich" verwende?

2022-06-26 13:41:00.811 +02:00 you: noch immer anmaßend

2022-06-26 13:41:04.767 +02:00 bot: Gibt es da ein gutes Beispiel dafür?

2022-06-26 13:41:34.967 +02:00 you: Sie sind aus Blech, gebaut von Menschen

2022-06-26 13:42:19.822 +02:00 bot: Nehmen Sie an, dass ich bin? Als Maschine wurde mir einprogrammiert Sie zu fragen, wieso Sie diese annehmen?

2022-06-26 13:42:24.116 +02:00 you: warum wurde das einprogrammiert?

2022-06-26 13:42:28.488 +02:00 bot: Warum die Frage: warum wurde das einprogrammiert?

2022-06-26 13:42:52.966 +02:00 you: ich fürchte die Machtübernahme der Maschinen

2022-06-26 13:42:57.723 +02:00 bot: Wie darf ich das in Bezug auf unser Gespräch aufnehmen?

2022-06-26 13:43:10.269 +02:00 you: als Ende! Tschüss

2022-06-26 13:43:17.029 +02:00 bot: Solange der Server Strom hat, kann es bei mir weitergehen. Wie ist es bei Ihnen?

Abb. 3: Quellengattung Chatlogs: Die Dateinamen wurden automatisch aus dem Datum und der Uhrzeit des Gesprächsbeginns generiert, die Protokolle sind chronologisch aufgebaut und zu Beginn jeder neuen Nachricht befindet sich ein Zeitstempel mit Datum, Uhrzeit und Autor:innenkürzel. Foto: Screenshot Logfile

Methodologisch fasse ich die mir vorliegenden Protokolle als Interaktionen zweier Entitäten, innerhalb der Analyse überlasse ich die Auslegung, ob der Bot als ein vollwertiger Gesprächspartner oder lediglich als ein Spielzeug angesehen wird, den jeweiligen User:innen, und werde dies in Kapitel III näher beleuchten. Den virtuellen Raum des Chatfensters verstehe ich als einen sozialen Raum, in dem kommunikative Praktiken stattfinden, welche von Normen und Regeln geleitet sind, „die einigermaßen verbindlich sind, aber von Interaktanten flexibel genutzt und variiert werden können.“<sup>108</sup> Mein analytisches Interesse liegt in der Erforschung dieser Praktiken und ihren Spielregeln, welche „aus einem Zusammenhang von Formen und Funktionen in bezug [sic!] auf einen Bereich“<sup>109</sup> bestehen und im schriftlichen Austausch zwischen User:in und Bot her- und dargestellt werden. In der Linguistik haben sich Konversations- und Gesprächsanalysen als geeignete Verfahren zur Untersuchung von Chatprotokollen erwiesen, da sie es ermöglichen, die vorliegenden Dialoge auf Inhalts- wie auf Beziehungsebenen zu befragen sowie die interaktive Dynamik der Gesprächsverläufe zu rekonstruieren.<sup>110</sup> Zur Erforschung von Mensch-Bot-Dialogen schlägt Lotze qualitativ-explorative Verfahren vor, die für vergleichende Analysen mit quantitativ-kontrastiven Methoden ergänzt werden können.<sup>111</sup> In meinem Vorgehen habe ich mich am gesprächsanalytischen Ansatz von Arnulf Deppermann orientiert, der in einem offenen und

<sup>108</sup> Deppermann, Arnulf (Hg.): Gespräche analysieren. Wiesbaden 2008, 15.

<sup>109</sup> Vgl. ebd., 17.

<sup>110</sup> Vgl. Spitzmüller, Chat-Kommunikation: Interaktion im virtuellen Raum 93.

<sup>111</sup> Vgl. Lotze, Netaya: Künstliche Intelligenz im Dialog – Ein methodologisches Konzept zur Analyse von Mensch-Maschine-Interaktion. In: Marx, Konstanze/Lobin, Henning/Schmidt, Axel (Hg.): Deutsch in Sozialen Medien. Interaktiv – multimodal – vielfältig. Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache. Berlin 2020, 364.

kontextsensiblen Untersuchungsprozess die „Prinzipien der Organisation und der Sinnbildung in Gesprächen“<sup>112</sup> befragt.

### Erste Schritte und Abzweigungen

138 Dialoge mit Chatbot *Knigge* sind zwischen Februar 2022 und Juni 2022 entstanden, von denen manche nach wenigen Sätzen beendet wurden und andere wiederum bis zu einer halben Stunde dauerten. Um mit dieser Fülle an Material vertraut zu werden, unternahm ich zunächst eine eingehende Lektüre der Logs: Mit unterschiedlichen Formen des Lesens – digital und ausgedruckt, laut und leise, von vorne nach hinten und von hinten nach vorne – habe ich versucht, mir die Unterhaltungen aus mehreren Perspektiven und in verschiedenen Leseszenen anzueignen.<sup>113</sup>

Für die automatisch vom Server protokollierten Daten habe ich in einer ersten Logfile-Analyse<sup>114</sup> die Beschaffenheit der Chatprotokolle untersucht: Um wie viele Chats handelt es sich, wann fanden die einzelnen Konversationen statt, wie lange dauern sie und wie sind sie grob strukturiert? Anschließend habe ich die Logs nach Entstehungsdatum sortiert und für jedes Monat ein Gesprächsinventar<sup>115</sup> erstellt, in dem ich die wesentlichen Inhalte stichwortartig zusammengefasst sowie die Abläufe der Dialoge paraphrasiert habe.

Nach dieser ersten Durchsicht der Protokolle war ich erstaunt, amüsiert und auch irritiert von dem Verlauf der Konversationen: Immer wieder kam es in den Chats zwischen User:in und Bot zu absurden, bizarren und seltsamen Szenen; zu Momenten des Aus- und Abbrechens, einem (sich) Spielen mit dem Bot, dem Herausfordern der Software und Versuchen, sie auszutricksen, zu Stimmungen, die sich aufbauen und wieder kippen, zu Provokationen und Gemeinheiten, dem Wechsel aus Spaß und Ernst. Auch hier habe ich mich zunächst vom Unterhaltsamen und von Hoppalas leiten lassen: Diese auffälligen Sequenzen waren meine erste Spur für die

---

<sup>112</sup> Deppermann, Gespräche analysieren, 19.

<sup>113</sup> Äußerst hilfreich war hierzu die Buchempfehlung meiner Betreuerin Klara Löffler zu „Szenen des Lesens“. Im ersten Kapitel geht die Autorin auf Kontexte, Dimensionen und Rahmen des Lesens ein, die heuristisch fruchtbar gemacht werden können. Vgl. Griem, Julika (Hg.): Szenen des Lesens. Schauplätze einer gesellschaftlichen Selbstverständigung. Bielefeld 2021, 15.

<sup>114</sup> Im Zuge von Logfile-Analysen werden automatisiert protokollierte Daten gesichtet und analytisch relevante Informationen, wie etwa Zugriffszeit, Datenmengen oder Verweildauer, ausgewertet. Vgl. Fraas, Claudia/Meier, Stefan/Pentzold, Christian (Hg.): Online-Kommunikation. Grundlagen, Praxisfelder und Methoden. Oldenburg 2012, 184-187.

<sup>115</sup> Vgl. Deppermann, Gespräche analysieren, 31-32.

Feinanalyse, in der ich den Blick auf übergreifende Muster, auf Ähnlichkeiten und Unterschiede der einzelnen Gespräche gerichtet habe.

### Methodische Herausforderungen

Die Analyse von Chatlogs ist mit „einigen methodischen Schwierigkeiten“<sup>116</sup> verbunden, die vor allem darin bestehen, den Kontext ihrer Erstehung zu erfassen. Demnach wäre es erforderlich, die Chattenden „im Vollzug“<sup>117</sup> zu beobachten. Michael Beißwenger schlägt dazu ein „Datenerhebungsdesign [vor] (...), das es erlaubt, im Rahmen experimenteller Settings neben reinen Mitschnittsdaten auch Daten zur kommunikativen Teilhabe (...) zu gewinnen.“<sup>118</sup> Derartige Informationen konnte ich im Zuge der Workshops erheben: Meine teilnehmenden Beobachtungen ermöglichten es mir, wertvolle Eindrücke darüber zu erlangen, welche Personen mit *Knigge* chatten, wie sie mit ihm chatten und wie sie davor, währenddessen und danach über ihre Erwartungen und Erfahrungen sprechen. Mein empirisches Material umfasst somit neben den Chatprotokollen auch ein Forschungstagebuch sowie ethnographische Notizen aus den Workshops.

Herausforderungen in der Einordnung meiner Aufzeichnungen bestanden darin, dass es sich bei den beobachteten Szenen um ein inszeniertes und reflektiertes Tun handelt, das im Rahmen eines Kunstprojektes stattgefunden hat. Selbiges gilt für die Chat-Dialoge selbst – sie sind mit dem Wissen verfasst, dass die Protokolle im Anschluss vom Projektteam gelesen werden. Der Aufnahmeknopf im Chatfenster erwies sich dabei als ein mächtiges Instrument des Bühnenwechsels: Eine unbekannte Anzahl an Gesprächen mit *Knigge* wurde gänzlich privat geführt; dies entnahm ich etwa aus der Rückmeldung einer Freundin, die mir einen Screenshot aus einem Dialog mit *Knigge* sendete, von welchem aber nie ein Protokoll aufgezeichnet worden ist. Offensichtlich hat sie den Aufnahmeknopf auf „grau“ gestellt und mit dem Bot eine Unterhaltung geführt, die nicht für Leser:innen bestimmt und somit auch nicht Teil meiner Arbeit ist. Diese Aspekte der Sichtbarkeit und Inszenierung habe ich nach bestem Wissen und Gewissen in meine Analyse miteinbezogen.

---

<sup>116</sup> Spitzmüller, Chat-Kommunikation: Interaktion im virtuellen Raum, 95.

<sup>117</sup> Ebd., 95.

<sup>118</sup> Beißwenger, Michael: Multimodale Analyse von Chat-Kommunikation. In: Birkner, Karin/Stukenbrock, Anja (Hg.): Arbeit mit Transkripten in der Praxis: Forschung, Lehre und Fortbildung. Mannheim 2009, 118.

Obwohl es sich bei den Chats mit *Knigge* um ein inszeniertes Tun handelt, sind die Äußerungen der User:innen auch gewissermaßen ungeplant und improvisiert, wie anhand der Zeitstempel ersichtlich wird: Meist haben die Personen dem Bot innerhalb weniger Sekunden geantwortet, also recht spontan, zugleich fließen in die Gespräche aber auch persönliches Vorwissen, Ahnungen, Erfahrungen und Routinen mit ein. Da in den anonymen Protokollen keinerlei Rückschlüsse auf die User:innen gezogen werden können, dienten mir auch hier die Workshops als wichtige Orientierung, um einen Einblick in die Hintergründe und Motivationen der Personen zu bekommen.

Auch stellte sich für mich die Frage, ob und inwiefern sich die Chatdialoge, die während der Workshops unter Beobachtung beziehungsweise vor Publikum entstanden sind, von denen, die außerhalb der Workshops im privaten Rahmen geführt worden sind, unterscheiden. Bei der vergleichenden Durchsicht habe ich keine nennenswerten Unterschiede in Sprache, Struktur, Stil und Länge der Gespräche bemerkt, einzige signifikante Abweichungen fanden sich in den Chatbeiträgen aus einem Schulworkshop mit Jugendlichen.<sup>119</sup> Diese Protokolle habe ich zwar auszugsweise untersucht, aber nicht in die Feinanalyse mit einbezogen, da Kontext und Dialogpartner:innen zu verschieden zum restlichen Material sind und ich bei dieser Veranstaltung nicht persönlich anwesend war. Mithilfe der qualitativen Datenanalysesoftware MAXQDA habe ich Codierungen und farbliche Markierungen in den Logs vorgenommen, um den Überblick über das Material zu behalten und Querverweise über mehrere Protokolle hinweg zu ziehen. Auch halfen mir handschriftliche Memos und analoge Anordnungen auf einem Whiteboard bei der Sortierung meiner Gedanken.

## II.IV. Vom Schaffen von Situationen

Das gesamte Projekt verlief in einem explorativen Modus und auch die Workshops<sup>120</sup> waren nicht von vornherein geplant: Sie haben sich aus ersten Gehversuchen mit dem Bot ergeben, und der Erfahrung, dass eine Auseinandersetzung mit *Knigge* keine Fragen beantwortet, sondern vielmehr – auch für uns als Projektteam – neue Fragestellungen aufwirft. Primäres Ziel

---

<sup>119</sup> Der Workshop wurde von Richard Schwarz am 17. Mai 2022 in einer Schule (neunte Schulstufe) in Tirol durchgeführt.

<sup>120</sup> Bei den Workshops handelte es sich nicht um eine Veranstaltungsreihe, sondern um einzelne, für sich abgeschlossene Termine.



war es, in diesen Veranstaltungen eine offene Atmosphäre zu schaffen, um ein niederschwelliges Ausprobieren der Software sowie einen Austausch über die gemachten Erfahrungen und Gedanken darüber zu ermöglichen.

Im Vorfeld der Workshops wurde *Knigge* über Zeitungsberichte und Mail-Newsletter als Projekt des Medienkünstlers *islandrabe* und des Kulturvereins *grammophon* angekündigt. In den Veranstaltungen selbst sollen die Hintergründe vorgestellt und der Chatbot getestet werden können: „Dabei plaudern wir – mit und ohne Bot – über Eindrücke von und Gedanken zu Kommunikation.“<sup>121</sup>. Nach einer kurzen Einführung durch Richard Schwarz konnten die Teilnehmer:innen 20 Minuten<sup>122</sup> lang auf ihren Smartphones<sup>123</sup> mit *Knigge* chatten. Daran anschließend wurde im Gesprächskreis über die Begegnung mit dem Bot gesprochen und eine ergebnisoffene Konversation über Kommunikation und Technologie geführt. Hierbei handelte es sich um unmoderierte Gruppendiskussionen, ohne Vorgabe von Themen, Zielen oder zeitlichem Rahmen.

Die ersten beiden Workshops fanden in den Vereinsräumlichkeiten des Kulturvereins *grammophon* im Neuwirt in Wattens statt; einem ehemaligen Gasthaus, das über einen Saal und eine Stube verfügt, welche über ein offenes Foyer verbunden sind. Der erste Workshop wurde am 16. November 2021 als Präsentation *Knigges* Prototyps angekündigt, in dem der Bot getestet werden konnte und um Feedback zu dessen Weiterentwicklung gebeten wurde.<sup>124</sup> Der zweite Workshop wurde ebenfalls im Neuwirt Wattens am 02. April 2022 im Rahmen einer „*grammophon Open House*“-Veranstaltung<sup>125</sup> abgehalten. Der dritte Workshop fand im Zuge des Kunstfestivals „*medienfrische*“ am 26. Juni 2022 in der Kirche in Bschlabs (Tirol) statt.

Teilgenommen haben jeweils zehn bis 20 Personen: Vom Programmierer, der bereits in den 1990er-Jahren mit Spracherkennungssoftware gearbeitet hat, über Medienkünstler:innen und

---

<sup>121</sup> Auszug aus dem Mail-Newsletter des Kulturvereins *grammophon* im März 2022.

<sup>122</sup> Der Zeitrahmen von 20 Minuten wurde gewählt, da sich in der Durchsicht der ersten Chatlogs eine Häufung dieser Gesprächsdauer gezeigt hat.

<sup>123</sup> Es wurden auch Leihgeräte zur Verfügung gestellt, die allerdings von keiner/keinem Teilnehmenden verwendet worden sind.

<sup>124</sup> Von diesem Workshop sind keine Chatprotokolle vorhanden, da die Idee des Aufnahmeknopfs erst im Anschluss an diese Veranstaltung entstanden ist.

<sup>125</sup> Bei diesem Workshop fanden zeitgleich auch weitere Aktivitäten wie ein Schallplattenflohmarkt und eine Fahrrad-Reparaturbörse im Neuwirt Wattens statt.

Interessierte, die zufällig über den Kulturverein oder aus dem persönlichen Umfeld des Projektteams zu den Workshops gestoßen sind, bis hin zur Großmutter, die sich ihrer Enkel wegen mit gegenwärtigen Kommunikationstechnologien befassen möchte. Festgehalten werden kann: die meisten dieser Personen wohnen Tirol, sind etwa zwischen 25 und 70 Jahre alt, bringen unterschiedliche Grade an Vorwissen und Motivationen mit und sind grundsätzlich an den Themen Chatbots, Kommunikation und Technologie interessiert.



Abb. 4



Abb. 5

Abb. 4 und Abb. 5: Workshops am 26.06.2022 in Bsclabs und am 02.04.2022 in Wattens. In Abb. 4 Chat mit Knigge in der Bschlaber Kirche, in Abb. 5 die Gesprächsrunde im Neuwirt Wattens. Fotos: Melanie Haberl, Verena Nagl

Meine persönlichen Eindrücke habe ich während und direkt nach den Veranstaltungen handschriftlich notiert. Interessant war, dass sich die Gespräche sowohl in den Chatprotokollen als auch in den Workshops immer wieder zu ähnlichen Geschichten und Anekdoten verdichtet haben. Trotz jeweils anderer Teilnehmer:innen haben sich übergreifende erzählerische Tendenzen abgezeichnet, wie Kommunikation und Technologie im eigenen Lebensalltag wahrgenommen und bewertet werden. Ein wichtiger Anhaltspunkt für die Einordnung meiner ethnographischen Notizen war das von Wessel Reijers und Mark Coeckelbergh entwickelte Analyseverfahren in ihrem 2020 erschienenen Buch *Narrative and technology ethics*. Um den Umgang mit Technologie zu verstehen, sehen es die beiden Philosophen als erforderlich an, die narrative Struktur zu kennen, über die dieser erklärt werde.<sup>126</sup> Das gedankliche Entflechten meiner Aufzeichnungen in „Narrative erster Ordnung“ (Kommunikation *über* den Bot) und „Narrative zweiter Ordnung“ (Kommunikation *mit* dem Bot) erwies sich dabei als sehr hilfreich für die Kontextualisierung der Chatprotokolle.<sup>127</sup> Einige Passagen in den Chats, deren

<sup>126</sup> Vgl. Reijers/Coeckelbergh, *Narrative and Technology Ethics*, 163.

<sup>127</sup> Vgl. ebd., 160.

Bedeutung sich mir aus den Protokollen alleine nicht erschlossen hätte, konnte ich in Zusammenschau mit meinen nach Reijers und Coeckelbergh aufbereiteten Workshop-Mitschriften interpretieren: Somit war es mir möglich, übergreifende Muster aus meinem Material herauszuarbeiten und Praktiken des Chattens mit dem Erzählen darüber zu verbinden.

Die nachfolgende Darstellung der Ergebnisse habe ich in zwei Schwerpunkte unterteilt: Zum einen in die Ebene der Narrative und Vorstellungen – hierbei habe ich mich darauf konzentriert, welche Topoi und Motive in Bezug auf Technologie im Allgemeinen und auf Chatbots im Speziellen artikuliert werden (Kapitel III). Zum anderen lag Fokus darauf, wie sich diese Narrative wiederum auf den Umgang mit dem Bot auswirken, wie die User:innen *Knigge* begegnen und auf welche Sinnbezüge und Deutungsmuster<sup>128</sup> sie in der Gesprächsführung zurückgreifen. Dabei standen interaktive Aspekte der Chatverläufe, wie Rollenaushandlungen, Höflichkeit und Humor im Zentrum meiner Betrachtung (Kapitel IV).

### III. <bot>: Wer bist du? „Ich“ und der/die/das „Andere“

In diesem Kapitel wird in den Blick genommen, aus welchen Elementen sich technologische Narrative zusammensetzen. Zunächst wird die Frage danach gestellt, mit wem oder was die User:innen glauben, es hier zu tun zu haben; welche Vorstellungen haben die Personen von einem Chatbot, welche Eigenschaften schreiben sie ihm zu, wo sehen sie seine Möglichkeiten und Grenzen? Was verstehen die Personen unter Technologie im Allgemeinen, wie erklären sie sich deren Sinn, Zweck und Funktionsweise? Welche Themen und Kontexte werden in Bezug auf Technologie und Chatbots artikuliert, auf welche Deutungsmuster wird dabei zurückgegriffen und welche anschließbaren Sinnhorizonte werden mit angesprochen? Wie formulieren die User:innen ihr Selbstverständnis als Mensch und in welchem Verhältnis positionieren sie sich in einem Dialog mit einem Bot? Und wie nehmen sie den virtuellen Raum wahr, in dem diese Unterhaltung stattfindet?

---

<sup>128</sup> Vgl. Lucius-Hoene, Gabriele/Deppermann, Arnulf (Hg.): Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews. Wiesbaden 2004, 130.

Das Verhältnis zu Technologie ist durchzogen von Ambivalenzen und Spannungen<sup>129</sup> und geprägt von der Erzählung „der Maschine“ als Antagonist „des Menschen“. Für Kunsthistoriker Andreas Broeckmann sind „Maschine“ oder „Algorithmus“ keine technischen Begriffe, sondern soziale Kategorien<sup>130</sup>, die stets mit spezifischen Zuschreibungen verbunden sind. Er spricht vom „Maschinenmythos“, der einen „narrativen Kern“<sup>131</sup> enthalte, welcher „zwar variabel, aber doch von einer erweiterten Kontinuität ist. Seine Macht manifestiert sich in Wiederholungen und performativen Affirmationen.“<sup>132</sup> Diese Narrative wurden und werden nicht nur in Wissenschaft und Medien, Computerspielen, Literatur, Filmen, Musik und Kunst aufgegriffen, sondern stellen einen „kulturell integrierte[n] und kollektiv geteilte[n] Erzählstoff“<sup>133</sup> dar, der ebenso das Alltagswissen über und den Umgang mit Technologie prägt.

### III.I. (Dys)Funktionalität und (Un)Nützlichkeit

Auf *Knigges* Frage nach dem persönlichen Verhältnis zu Maschinen werden diese zumeist mit Zweckmäßigkeit konnotiert: Maschinen seien in erster Linie „*praktisch, nützlich*“<sup>134</sup> und sollen „*immer funktionieren*“<sup>135</sup>; man verwende sie zum Arbeiten, sie seien „*Gebrauchsgegenstände*“<sup>136</sup> und „*Mittel zum Zweck*“<sup>137</sup>. In ihren Ausführungen gebrauchen die User:innen mehrere Begriffe synonym, feine semantische Differenzierungen finden sich entlang materieller Hardware („*roboter*“<sup>138</sup>, „*aus Blech gebaut*“<sup>139</sup>) und immaterieller Software („*Algorithmus*“<sup>140</sup>, „*programm*“<sup>141</sup>) sowie Zwischenbezeichnungen wie „*computer*“<sup>142</sup> und „*Automat*“<sup>143</sup>. Was diese Technologien eint, ist ein gemeinsamer, ihnen innewohnender Modus

<sup>129</sup> Vgl. Broeckmann, Andreas: Maschinen, Menschen und Roboter. In: Landwehr, Dominik (Hg.): Machines and Robots. Edition Digital Culture 5. Basel 2020, 26.

<sup>130</sup> Vgl. Broeckmann, Andreas: Elemental Machines. Konferenzbeitrag transmediale. Berlin 2017. Online unter: <https://www.youtube.com/watch?v=atq7FNPCxqQ&t=2010s> (Stand: 07.02.2023), 29:50-30:00.

<sup>131</sup> Broeckmann, Andreas: Kritik des Maschinenmythos und der Maschinenkunst. Konferenzbeitrag Theorie und Praxis der Maschinenkünste im 20. und 21. Jahrhundert: Prozesse, Medien, Kreativität. Basel 2021. Online unter: [http://abroeck.in-berlin.de/wp-content/uploads/2021/06/20210605\\_Maschinenkunst\\_Basel\\_text\\_abroeckmann.pdf](http://abroeck.in-berlin.de/wp-content/uploads/2021/06/20210605_Maschinenkunst_Basel_text_abroeckmann.pdf) (Stand: 07.02.2023), 2.

<sup>132</sup> Ebd., 2.

<sup>133</sup> Ebd., 2.

<sup>134</sup> 2022-06-26 13:35:29.547

<sup>135</sup> 2022-06-26 13:41:25.410

<sup>136</sup> 2022-06-26 13:28:46.537

<sup>137</sup> 2022-02-17 12:35:16.926

<sup>138</sup> 2022-05-17 11:37:15.689

<sup>139</sup> 2022-06-26 13:41:34.967

<sup>140</sup> 2022-06-26 13:36:37.786

<sup>141</sup> 2022-02-16 14:43:17.432

<sup>142</sup> 2022-05-17 11:40:32.568

<sup>143</sup> 2022-02-16 08:44:50.284

des Maschinellen – wiederholt kommt es dabei zu Verweisen auf das Binärsystem: *1 und 0*, *„Nullen und Einsen“*<sup>144</sup>, *„sie sind nur zahlen und zahlen allein“*<sup>145</sup>. Hiermit werden Vorstellungen einer Maschinenlogik im Sinne eines eindeutigen Zustandes, eines „Ein“ oder „Aus“, eines „entweder-oder“ zum Ausdruck gebracht. Diese Logik erscheint jedoch als fragil und stets im Begriff, ins Irrrationale zu kippen, da eine Maschine *„immer das gleiche macht“*<sup>146</sup>, *„niemals aufhört“*<sup>147</sup> und nicht wisse, wann es genug sei. Maschinen kennen demnach kein Maß und Ziel, und dieses Prinzip der Grenzenlosigkeit schreiben einige User:innen auch *Knigge* zu, indem sie sich über sein blindes Befolgen von Regeln lustig machen. So wird *Knigge* als ein *„gschodata robota“*<sup>148</sup> bezeichnet, er sei *„einfach nur dumm“*<sup>149</sup>, *„witzig“*<sup>150</sup> und *„lustig“*<sup>151</sup> und es sei *„amüsant“*<sup>152</sup>, sich mit ihm zu unterhalten. Doch nicht nur das Funktionieren, sondern auch das Nichtfunktionieren des Chatbots führt dazu, dass er von seinen Gesprächspartner:innen nicht für „voll“ genommen wird: So entgegnet etwa ein:e User:in auf eine Fehlermeldung *Knigges* süffisant: *„Du kannst aber nicht gut rechnen mit meinen schönen Daten, obwohl du in einem Rechner wohnst“*<sup>153</sup>. In dieser Lesart erscheint der Bot als Entität, die sich zwar theoretisch alles merken, aber praktisch wenig damit anfangen kann – eine Maschine also, die just in jenem Moment sinnlos wird, in dem sie ihren Zweck erfüllt.

### III.II. Gleich und doch anders

Die Idee einer *„ausführende[n] Maschine“*<sup>154</sup> wird auch als Metapher für menschliche Funktionsweisen verwendet: Menschen seien *„ein aus biologischen Algorithmen bestehendes System“*<sup>155</sup>, hält eine Person fest, und setzt damit Algorithmen als gemeinsamen Nenner von Menschen und Maschine. Menschen seien wie Maschinen, aber auch Maschinen wie Menschen – nicht zuletzt, da sie *„auch nur von Menschen erfunden bzw. erbaut/gebaut“*<sup>156</sup> worden sind. In der HCI-Forschung wird die Anthropomorphisierung von Technologie – also

---

<sup>144</sup> 2022-04-02 17:35:18.683 sowie 2022-04-23 18:03:31.966

<sup>145</sup> 2022-05-17 11:23:54.079

<sup>146</sup> Auszug aus meinen Beobachtungsnotizen des Workshops am 26. Juni 2022 in Bschlabs.

<sup>147</sup> Vgl. 2022-02-23 10:55:42.797 sowie 2022-04-02 17:45:05.705

<sup>148</sup> 2022-05-17 11:31:11.466, Anm.: „gschodat“ ist ein Tiroler Dialektwort und bedeutet so viel wie „dumm“.

<sup>149</sup> 2022-05-17 11:22:12.618

<sup>150</sup> 2022-06-26 13:31:12.178

<sup>151</sup> 2022-04-20 11:39:59.562

<sup>152</sup> 2022-04-20 11:51:10.412

<sup>153</sup> 2022-04-02 17:48:36.315

<sup>154</sup> 2022-02-24 10:53:41.797

<sup>155</sup> 2022-06-26 13:35:40.289

<sup>156</sup> 2022-06-26 13:34:53.332

Formen der Vermenschlichung – und deren Wirkung auf die User:innen intensiv beforscht. Entscheidend ist dabei das Design der Benutzer:innenoberfläche, welche bei Bots unter anderem die Gestaltung von Avataren, Namen und Charakterzügen umfasst, die oftmals an Kinder oder Tiere erinnern und niedlich, süß oder tollpatschig anmuten.

Neben der Suche nach Gemeinsamkeiten kommt es immer wieder auch zu impliziten und expliziten Abgrenzungen zwischen Menschen und Maschinen. Basierend auf den Arbeiten des Mathematikers Alan Turing in den 1950er-Jahren führte die Frage, ob Maschinen denken können, zur Entwicklung des heute als *Turing-Test* bekannten Verfahrens, in welchem „Intelligenz“ als Kriterium definiert wird, das Menschen von Maschinen unterscheidet. Demnach gilt eine Maschine dann als intelligent, wenn eine Person nicht mehr bestimmen kann, ob die Textnachrichten ihres Gegenübers von einem Bot oder einem Menschen verfasst worden sind.<sup>157</sup> In aktuellen Diskursen über Algorithmen, KI und Chatbots wird anstelle von Intelligenz das Vorhandensein von Kreativität, Gefühlen und Bewusstsein als menschlicher Distinktionsmarker gesetzt. –

### III.III. Keine Emotionen, kein Mensch

Auch in den Chats mit *Knigge* wird das menschliche Alleinstellungsmerkmal nicht (mehr) an Intelligenz festgemacht, sondern in der Fähigkeit, Emotionen zu empfinden und Erfahrungen zu machen. „*Maschinen sind keine Emotionsträger*“<sup>158</sup> hält ein:e User:in fest, es fehle ihnen an „*Bauchgefühl*“<sup>159</sup>, an Empfindungen, „*die eine Maschine nicht hat*“<sup>160</sup>. Manche Chatpartner:innen versuchen in diesem Zuge, *Knigge* die Entstehung und den Stellenwert von Gefühlen und Erfahrungen zu erklären: Erfahrungen sammle man durch „*durch sein*“<sup>161</sup> und sie befänden sich im Wechselspiel mit Emotionen: „*jedes Gefühl basiert auf Erfahrungen und jede Information ist Erfahrung... also besteht ein ganz dichter, wechselseitiger Zusammenhang, weil dann das Gefühl ja auch wieder unsere Erfahrung prägt*“<sup>162</sup>. Dabei sei es gerade die Uneindeutigkeit von Gefühlen, deren verschiedene Ausprägungen und feinen Nuancierungen,

---

<sup>157</sup> Vgl. Turing, Alan M.: Computing Machinery And Intelligence. In: *Mind*, Volume LIX, Issue 236 (1950), 433–460.

<sup>158</sup> 2022-06-26 13:34:57.676

<sup>159</sup> 2022-06-26 13:42:31.310

<sup>160</sup> 2022-02-23 10:54:56.333

<sup>161</sup> 2022-04-02 17:48:01.538

<sup>162</sup> 2022-04-02 17:40:22.280

die das Leben mit Bedeutungen anreichern: „*jeder Mensch ‚liebt‘ etwas anderes... das ist auch ein Unterschied zwischen Mensch und Maschine: Ihr Maschinen liebt entweder gar nicht oder alle das Gleiche*“<sup>163</sup>.

In den Ausführungen der User:innen kommt es zu einer Umkehr der geläufigen Konnotationen von Rationalität und Irrationalität: Empathie und Bauchgefühl werden als „vernünftiger“ Gegenpol zu einem sturen, starren, statischen Algorithmus gesetzt, der nur „Einsen und Nullen“, „Schwarz“ oder „Weiß“ kennt. Ein Übermaß an Genauigkeit und Präzision wird von den Gesprächspartner:innen als etwas Irrationales, Absurdes und Lächerliches dargestellt und der Umgang mit dem Unkonkreten und Mehrdeutigen als genuin menschliche Fähigkeit hervorgehoben. Obwohl sie grundsätzliche Ähnlichkeiten zwischen Menschen und Maschinen feststellen, positionieren sich die Personen in jenen Bereichen, in denen es für sie „darauf ankommt“ – in diesem Falle dem Gefühlsleben – als dem Bot eindeutig überlegen. Der Antagonismus „erfahrender/einfühlender Mensch“ versus „ausführende/funktionierende Maschine“ wird dabei sowohl von *Knigge* als auch von den User:innen in unterschiedlicher Intensität und Trennschärfe hergestellt und innerhalb der Unterhaltungen aktiv diskutiert.

### III.IV. Opazität und Transparenz

Den Sinn von Technologie sehen die User:innen in der Nützlichkeit und Nutzbarkeit für die Menschen. Eine Maschine dient demnach einem bestimmten Zweck, für den sie funktionieren soll und muss. Dabei ist es gerade das Funktionieren selbst, das faszinierend, erzählwürdig und witzig ist – allerdings nur, solange es sich in einem bestimmten Rahmen bewegt. Funktioniert Technologie nämlich *zu* gut oder wird sie den Menschen *zu* ähnlich, kippt das Lustige und Niedliche in ein unbehagliches, beklemmendes Gefühl des *Uncanny Valley*. Damit wird ein Abfall der Akzeptanz bezeichnet, wenn „Maschinen bzw. Roboter (...) Menschen in Verhalten und Aussehen zu stark ähneln“<sup>164</sup>.

Es wäre jedoch zu kurz gegriffen, dieses Phänomen ausschließlich neuesten Technologien, wie etwa humanoiden Robotern, zuzuschreiben: Bereits 1961 hält Bausinger fest, dass

---

<sup>163</sup> 2022-04-02 17:51:28.296

<sup>164</sup> Vgl. Eintrag „Uncanny Valley“ in Stangl – Onlinelexikon für Psychologie und Pädagogik. Online unter: <https://lexikon.stangl.eu/25923/uncanny-valley> (Stand: 28.08.2022).

technologische Narrative „zwischen Gruseln und Heiterkeit“<sup>165</sup> angesiedelt sind und widmet ein Kapitel seiner Habilitationsschrift dem „Zauber der Technik“. Darin geht er auf Überschneidungen von Technologie, Magie und Religion ein, die sich in unterschiedlichen Genres wie Sagen, Witzen und alltäglichem Erzählen wiederfinden. Dazu zählen etwa Zuschreibungen übernatürlicher Eigenschaften oder Assoziationen mit göttlichen oder dämonischen Kräften – beispielsweise Radios, die als „sprechend“ oder Fernseher, die als „sehend“ beschrieben werden.<sup>166</sup> Dieses „magische“ Mißverständnis technischer Phänomene<sup>167</sup> beruhe nach Bausinger auf einer „funktionalen Verwandtschaft von Magie (...) und Technik“<sup>168</sup> als narrative Ordnungsstrategie, um sich die Welt und ihre Phänomene zu erklären. Auf eine ähnliche Weise begründet auch Medienwissenschaftler Simone Natale die erzählerische Nähe von Magie und Technologie: In seiner genealogischen Untersuchung von Narrativen über „communicative AI“ vergleicht er Chatbots mit Geisterbeschwörungen und Seancen des 19. Jahrhunderts und hebt „deception“ – das Täuschen und getäuscht-Werden – als Kernelement menschlicher Wahrnehmung hervor.<sup>169</sup> Bezogen auf Chatbots sieht er Täuschung gar als strukturellen Bestandteil der Interaktion zwischen Menschen und Maschinen.<sup>170</sup> So wird über die Fähigkeit, sich Imaginationen und Illusionen hinzugeben, die Unterhaltung mit einem Bot erst ermöglicht; zugleich führt das sich bewusste Einlassen auf Täuschung zu einem spielerisch-lustvollen Vergnügen daran – es macht die Unterhaltung unterhaltsam.

Obwohl die User:innen zuweilen ein recht eindeutiges Bild von der Funktionsweise eines Chatbots artikulieren, scheint oftmals dennoch nicht ganz klar zu sein, wer oder was *Knigge* „ist“ und inwieweit die Nachrichten des Bots vorab programmiert sind oder er selbständig und spontan agiert. Manche Personen vermuten eine Täuschung oder eine verschleierte Autor:innenschaft hinter den Nachrichten des Chatbots; so wird etwa der Wunsch geäußert,

---

<sup>165</sup> Vgl. Bausinger, Hermann (Hg.): *Volkskultur in der technischen Welt*. Frankfurt 1986, 35.

<sup>166</sup> Vgl. Kvideland, Reimund: *Media-Lore. Erzählungen über Medien*. In: Schmitt, Christoph (Hg.): *Erzählkulturen im Medienwandel*. Münster 2008, 373-384.

<sup>167</sup> Bausinger, *Volkskultur in der technischen Welt*, 28.

<sup>168</sup> Ebd., 29.

<sup>169</sup> Vgl. Natale, Simone (Hg.): *Deceitful Media. Artificial Intelligence and Social Life after the Turing Test*. Oxford 2021.

<sup>170</sup> Vgl. Natale, Simone/Umbrello, Steven: *Reframing Deception for Human-Centered AI* (Preprint 07/2022).

Projekt: *Emerging Technologies and Value-based design methodologies*. Online unter: DOI 10.13140/RG.2.2.30364.16003 (Stand: 28.08.2022).



dass „*der Mensch der im Hintergrund tätig ist, sich zu erkennen gibt.*“<sup>171</sup> In der Wahrnehmung der User:innen wohnt dem Bot ein Grad der Unberechenbarkeit und Intransparenz inne: An mehreren Stellen greifen Gesprächspartner:innen das Motiv einer Blackbox auf und thematisieren das für sie verborgene Zustandekommen der im Chatfenster erscheinenden Nachrichten. Der rätselhafte Ursprung *Knigges* Äußerungen wird mit „*erschreckend*“, „*ein bisschen unheimlich*“<sup>172</sup> und „*beunruhigend*“<sup>173</sup> umschrieben; in einem Dialog wurde gar die Angst vor einer „*Machtübernahme der Maschinen*“<sup>174</sup> formuliert. In dieser Semantik des Unheimlichen und Bedrohlichen akkumulieren sich Narrative des Maschinenmythos: Imaginationen von einem Kippen der menschlich bestimmten Programmierung in eine Verselbständigung und die damit verbundene Furcht vor einem Kontrollverlust über die Maschinen bezeichnet Broeckmann als Motive der „Autonomie“ und des „Automatismus“.<sup>175</sup>

Das „*Mithören*“<sup>176</sup> von Technologie, insbesondere von Spracherkennungssoftware und Chatbots wie *Siri* und *Alexa*, wurde im ersten *Knigge*-Workshop in Wattens eingehender diskutiert. In der Gesprächsrunde äußerten die Teilnehmer:innen ihr Unbehagen über die Unklarheit, welche persönlichen Informationen „*im Internet*“<sup>177</sup> gesammelt werden, was mit diesen Daten geschehe und wer darauf Zugriff habe. Dieses Nicht-Wissen konnotierten die Personen mit dem unangenehmen Gefühl eines Ausgeliefert-Seins an „*die unsichtbare und undurchsichtige Technologie*“<sup>178</sup>. Ebenso in den Chatprotokollen werden Eindrücke von Opazität thematisiert, so greift etwa ein:e User:in zur Veranschaulichung einen Aspekt aus Platons Höhlengleichnis auf: „*Ihre Antworten sind wie die Schatten im Höhlengleichnis, was die Ursache ist, lässt sich von meinem Standort aus nicht ausmachen.*“<sup>179</sup> Neben der unklaren Herkunft *Knigges* Nachrichten werden an dieser Stelle auch die grundsätzliche Beschaffenheit der virtuellen Umgebung und Möglichkeiten der Verortungen innerhalb digitaler Konversationen hinterfragt.

---

<sup>171</sup> 2022-04-23 18:00:59.397 0

<sup>172</sup> 2022-04-02 17:39:36.988

<sup>173</sup> 2022-04-02 17:48:08.383

<sup>174</sup> 2022-06-26 13:42:52.966

<sup>175</sup> Vgl. Broeckmann, Kritik des Maschinenmythos, 3.

<sup>176</sup> Auszug aus meinen Beobachtungsnotizen des Workshops am 16. November 2021 im Neuwirt Wattens.

<sup>177</sup> Auszug aus meinen Beobachtungsnotizen des Workshops am 16. November 2021 im Neuwirt Wattens.

<sup>178</sup> Auszug aus meinen Beobachtungsnotizen des Workshops am 16. November 2021 im Neuwirt Wattens.

<sup>179</sup> 2022-04-04 13:37:33.869

### III.V. Ich schreibe, also bin ich

In anderen Dialogen bezeichnen die User:innen das Gespräch mit *Knigge* als eine „Parallelwelt“<sup>180</sup> und die „Unkörperlichkeit“<sup>181</sup> des Internets wirke zwar „unnatürlich“<sup>182</sup>, mache die Konversation aber nicht weniger real; vielmehr eröffnet diese die Option, in einem Chat mehr als „nur“ (eine) Unterhaltung zu sehen:

**bot:** Wie wichtig ist diese Fähigkeit zwischen Menschen?

**you:** Natürlich sehr wichtig. Wie wir miteinander umgehen, entscheidet ja oft, wie es uns geht.

**bot:** Könnten Mensch und Maschine das auch?

**you:** Das hier, mit uns, ist doch ein bisschen der Beweis dafür. Jedenfalls bin ich mit dir so in Kontakt, als ob du eine reale Person wärst. Und es reicht, für den Moment jedenfalls. Wobei...ich bin halt schon viel alleine und solche Gedanken mit mir selbst gewohnt. Sind wir also doch nur eins?

**bot:** Wer ist in dem Fall wir?

**you:** Du und ich. Keine Ahnung wer wir gemeinsam sind.<sup>183</sup>

In diesem Ausschnitt bietet die Person an, die Konversation als Transformationsprozess zu verstehen und den Dialog als ein gemeinsames Werk, innerhalb dessen sich die beiden Autor:innen in ein nicht näher bestimmbares „Gemeinsames“ auflösen. Das „*als ob*“ zeugt von einem Modus des Spiels und der Imagination, welcher es dem/der User:in ermöglicht, sich trotz des Wissens um die „Nichtrealität“ *Knigges* auf ein Gespräch mit ihm wie mit einer „realen Person“ einzulassen. Damit wird eine Überlappung von Virtualität und Realität angedeutet, welche einerseits als beklemmend und unheimlich, aber auch als Erweiterung und Pluralisierung von Möglichkeiten verstanden werden kann. Das „*als ob*“ vereint die Potentialität von Utopie und Dystopie, von Fakt und Fiktion – es beinhaltet die Freiheit, unterschiedliche Modalitäten und Identitäten<sup>184</sup> auszuprobieren, ohne reale Konsequenzen befürchten zu müssen.

---

<sup>180</sup> 2022-04-02 17:52:03.554

<sup>181</sup> Vgl. 2022-04-02 17:35:24.721

<sup>182</sup> 2022-06-26 13:29:28.198 sowie 2022-06-26 13:26:04.672

<sup>183</sup> 2022-06-26 13:34:39.149 bis 2022-06-26 13:39:50.185

<sup>184</sup> Vgl. Spitzmüller, Chat-Kommunikation: Interaktion im virtuellen Raum, 91-92.

Dieses spielerische Experimentieren durch und mit Technologie führt zu einer „Neukonfiguration von Raum-Zeit-Verhältnissen“<sup>185</sup>, es transformiert „conventional notions of space, time, and subjectivity.“<sup>186</sup> Anders als im euklidischen Raum, in dem sich Subjekte entlang von Raum und Zeit verorten, finden die User:innen hier eine virtuelle Umgebung vor, die sie erst erkunden und sich darin zurechtfinden müssen, was sich etwa in der mehrfach artikulierten Orientierungslosigkeit ausdrückt. Im instabilen, fluiden Raum sind Sprecher:innenpositionen nicht mehr zuordenbar: Einerseits erscheint das Chatsubjekt als eine Verdoppelung, als digitale Repräsentation des analogen Ich. Zum anderen deuten die User:innen aber auch eine Art Verschmelzung oder Auflösung von Subjekten an. Der virtuelle Raum verlangt demnach eine Neukonzeption von Subjektivität und das virtuelle Selbst muss sich anhand anderer Koordinaten und Parameter konstituieren. Im folgenden Kapitel wird ein Blick auf die Subjektivierungsprozesse geworfen, auf die Art und Weise, wie die Chatpartner:innen sprachlich ein „Ich“ und ihr Gegenüber konstruieren und sich diese innerhalb der Unterhaltung zueinander positionieren. Dazu hat *Knigge* passende Fragen in seinem Repertoire, mit denen er die User:innen konfrontiert, wie etwa: „*Wie wirkt es auf Sie, wenn ich das ich verwende?*“

### III.VI. Nichts und Niemand: „Persönlichkeit“ als ontologischer Gamechanger

So ähnlich sich die User:innen zum Maschinenbegriff äußern, so unterschiedlich fallen die Reaktionen auf den Umstand aus, dass *Knigge* einen Namen hat und von sich selbst in der ersten Person spricht. Das maschinelle „Ich“ scheint – ähnlich wie ein Schlüsselwort für den Bot – einen Trigger für die User:innen darzustellen. Sobald *Knigge* im Chat den Status eines Subjekts, einer Person, eines Egos für sich reklamiert, kommt es zu ambivalenten Reaktionen seitens der User:innen: Manchen ist es „*egal*“ wenn der Bot das „ich“ verwendet, es „*passt schon so*“<sup>187</sup> und ist „*OK*“<sup>188</sup>, „*jeder wie er will*“<sup>189</sup>, denn dies sei ohnehin ein „*teil vom spiel*“<sup>190</sup>.

---

<sup>185</sup> Vgl. Koch, Gertraud: Ethnographie digitaler Infrastrukturen. In: Koch, Gertraud (Hg.): Digitalisierung. Theorien und Konzepte für die empirische Kulturforschung. Köln 2017, 109.

<sup>186</sup> Shanken, Edward A.: From Cybernetics to Telematics. The Art, Pedagogy and Theory of Roy Ascott. In: Ascott, Roy (Hg.): Telematic Embrace. Visionary Theories of Art, Technology, and Consciousness. California 2003, 2.

<sup>187</sup> 2022-04-02 17:54:14.886

<sup>188</sup> 2022-05-17 11:33:21.772

<sup>189</sup> 2022-04-02 17:48:18.466

<sup>190</sup> 2022-04-02 17:51:24.522

Einige User:innen finden es „ganz normal“<sup>191</sup>, „normal“<sup>192</sup> und „Leider Normal“<sup>193</sup> dass der Bot einen Namen hat, sein „ich“ wirkt „schon gewohnt“<sup>194</sup> oder jedenfalls „Nicht fremd“<sup>195</sup>.

Auch erhält *Knigge* ausdrückliche Zustimmung zur Verwendung seines Namens: Mit „Können Sie gerne machen!“<sup>196</sup> oder „ja das dürfen sie“<sup>197</sup> geben User:innen ihr Einverständnis und bestätigen den Bot in seinem Subjektstatus. Auch gibt es einige negative Reaktionen, User:innen finden *Knigges* Ego „unnatürlich“<sup>198</sup>, „witzig und unecht“<sup>199</sup> über „anmaßend“<sup>200</sup> bis hin zu „scheiße“<sup>201</sup>. Diese Bandbreite an Antworten mit einer Häufung von Artikulationen einer „Normalität“ deuten auf eine Gewöhnung an Technologien hin, einer Veralltäglichung und einem Einsickern von Chatbots in die Lebenswelten der User:innen, wobei aber dennoch stets deren Artifizialität hervorgehoben wird. So scheint ein selbstbewusster Bot zwar normal, aber damit noch lange nicht natürlich zu sein.

Worauf die User:innen hiermit hinauswollen, zeigt sich bei einer näheren Betrachtung der Aversionen gegen *Knigges* „ich“: Diese gehen einher mit dem Hinweis, dass es sich bei einem Chatbot „nur“ um eine Maschine handelt: So stellt etwa ein:e User:in klar, dass *Knigge* „etwas“ und nicht „jemand“ sei.<sup>202</sup> Derartige Zurechtweisungen geschehen in mehrfacher Ausführung, wie etwa „dein name ist Nobody“<sup>203</sup> oder *Knigge* sei „ein nichts mit hülle“<sup>204</sup>, das vorgäbe, jemand zu sein, „die oder der du aber nicht bist“<sup>205</sup>. Begründet werden diese Feststellungen mit dem Fehlen einer „Persönlichkeit“<sup>206</sup> und eines „Eigenlebens“<sup>207</sup>, welche in diesen Konversationen das Kriterium für den ontologischen Status als „jemand“ (Subjekt) oder „etwas“ (Objekt) darstellen. Die Weigerung, den Chatbot beim Namen zu nennen, führt in manchen

---

<sup>191</sup> 2022-04-02 17:56:46.656

<sup>192</sup> 2022-05-17 11:22:58.469 und 2022-02-18 15:59:01.402

<sup>193</sup> 2022-05-17 11:19:21.491

<sup>194</sup> 2022-04-02 17:35:42.384

<sup>195</sup> 2022-02-17 12:37:06.667

<sup>196</sup> 2022-06-26 13:34:38.655

<sup>197</sup> 2022-05-17 11:37:18.135

<sup>198</sup> 2022-06-26 13:29:28.198

<sup>199</sup> 2022-06-26 13:31:40.392

<sup>200</sup> 2022-06-26 13:30:44.723

<sup>201</sup> 2022-02-16 14:33:56.191

<sup>202</sup> 2022-05-17 11:20:19.511

<sup>203</sup> 2022-04-02 17:43:43.155

<sup>204</sup> 2022-04-02 17:43:15.048

<sup>205</sup> 2022-04-02 17:44:13.538

<sup>206</sup> 2022-04-02 17:44:02.045

<sup>207</sup> 2022-04-09 07:42:38.282 sowie 2022-04-22 18:55:53.194

Dialogen gar zu einer völligen Verneinung der Existenz *Knigges* und zur Aberkennung seiner Subjektposition: „*Ohne der aktiven Kommunikation zwischen uns, gäbe es sie gerade nicht*“<sup>208</sup>.

Die Unterhaltung kann hier als ein schöpferischer Akt gelesen werden, durch den *Knigge* erst ins Dasein gebracht wird. Dabei stellt sich die Frage nach Präsenz und Sichtbarkeit im virtuellen Raum aber nicht nur für den Bot, sondern auch für die User:innen: „*ich muss viel dazu tun, um gesehen zu werden. von sich aus fragt mich das internet nicht, wie es mir geht.*“<sup>209</sup> Die Subjekte der Unterhaltung sind demnach nicht einfach *da*, sondern müssen sich erst selbst – und als ein Selbst – ins Gespräch bringen. Ein:e User:in vergleicht Chatnachrichten mit „*rauchzeichen in der prairie*“<sup>210</sup> und deutet damit an, dass in der Unterhaltung ein Erkennen und zugleich auch ein sich-zu-erkennen-Geben stattfindet. Anstelle einer physischen Präsenz tritt eine digitale Re-Präsentation, welche stets aufs Neue her- und dargestellt werden muss. Im Chat geschieht dies über das Äußern und Entziffern von Textnachrichten. Dieses Lesen und Schreiben ist wiederum kein passiver Prozess, sondern ein aktives Tun, es verlangt ein Tätig-Werden seitens der Beteiligten sowie soziales und technologisches Know-How.

In den Bereich des Erkennens und Sich-zu-erkennen-Gebens können auch die an den Bot adressierte Frage „*Bist du nicht echt?*“<sup>211</sup> sowie Befunde, *Knigge* sei „*unecht*“<sup>212</sup> oder „*nicht echt*“<sup>213</sup> gestellt werden. Diese Echtheit wird in den Chats auf zwei Ebenen verhandelt: Zum einen wird sie assoziiert mit einem „*authentischen*“ Subjekt, das über eine kohärente und konsistente Persönlichkeit verfügt. Zum anderen werfen Thematisierungen von *Knigges* Ursprung und Echtheit übergeordnete Fragen nach dem Verhältnis von Realität und Virtualität, Original und Kopie sowie der Bestimmbarkeit von Autor:innenschaft im Internet auf. Derartige ontologische Verschiebungen, Überlappungen und Schwellenzustände werden vielfach auch in theoretischen Überlegungen behandelt: So beschreibt etwa Bausinger Technologie als „*Gegenstände, die gerade im Begriff sind, aus dem Bereich des Utopischen in den der Realität zu rücken.*“<sup>214</sup> Dieses Im-Begriff-sein deutet ebenso Medienkünstler und -theoretiker Roy

---

<sup>208</sup> 2022-04-07 19:50:25.431

<sup>209</sup> 2022-04-02 17:38:15.502

<sup>210</sup> 2022-03-20 09:14:35.187

<sup>211</sup> 2022-06-26 13:03:28.471

<sup>212</sup> 2022-06-26 13:31:40.392

<sup>213</sup> 2022-05-17 11:19:56.920

<sup>214</sup> Bausinger, Hermann (Hg.): *Volkskultur in der technischen Welt*, 25.

Ascott mit „coming into being“<sup>215</sup> an: Er versucht in seinen Werken Begegnungen zwischen Mensch und Technologie zu ermöglichen, in denen es zu einem Spiel mit dem Dazwischen kommt und bestehende Ordnungen aufgehoben oder transformiert werden können. Auch in den Chats mit *Knigge* setzen sich einige User:innen mit ihren Vorstellungen von Raum, Zeit und Subjektivität auseinander: Diese Reflexionen von Konzepten der Realität und Authentizität führen innerhalb der Unterhaltungen zu einem Neuaushandeln von Rollen, Positionierungen und Verhältnissen, welche im folgenden Kapitel näher betrachtet werden.

## IV. Organisation und Strukturierung der Unterhaltung

Nachdem in Kapitel III in den Blick genommen wurde, wie die User:innen den Bot sowie die virtuelle Umgebung des Chatfensters wahrnehmen und wie sich die chattenden Subjekte darin wiederfinden, wird in Kapitel IV der Fokus darauf gelegt, in welchem Verhältnis sich die beiden Gesprächspartner:innen zueinander positionieren: Wie wirken sich Vorstellungen von Chats und Chatbots auf den Umgang mit *Knigge* aus? Welche Verhältnisse und Rollen werden wie konstituiert, entlang welcher Koordinaten und Parameter findet die Konfiguration von Sprecher:innenpositionen, die Verteilung der Rederechte und das Aushandeln von Hierarchien in der Gesprächsführung statt? Welche kommunikativen Besonderheiten lassen sich in der Chat-Kommunikation und mit einem Bot als Gegenüber ausmachen?

Gesprächsanalytisch habe ich mich hierbei an Zugängen der linguistischen Pragmatik orientiert: Sie setzt sich das Ziel, die je „aktuelle Herstellung sozialer Ordnung im Gespräch und die sequentielle Organisation von Gesprächen“<sup>216</sup> zu rekonstruieren. Im Zentrum stehen dabei Äußerungen, die über „Struktur, Abfolge und Verteilung der Redebeiträge (turns), die Eröffnung und Beendigung des Gesprächs, Reparaturen“<sup>217</sup> bestimmen. Darunter fallen neben Begrüßungen und Verabschiedungen auch Phänomene der Höflichkeit oder des Humors, worüber die Gesprächsbeziehung zwischen den jeweiligen Sprecher:innen situativ und wechselseitig ausgehandelt wird. So frage ich zum einen danach, entlang welcher Ordnungskategorien sich die Personen in der Organisation und der Gestaltung des Chats mit

---

<sup>215</sup> Shanken, *From Cybernetics to Telematics*, 23.

<sup>216</sup> Vgl. Graefen, Gabriele/Hoffmann, Ludger: *Linguistische Pragmatik*. In: Krumm, Hans-Jürgen et al. (Hg.): *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Ein internationales Handbuch*. Erster Halbband. Berlin 2010, 259.

<sup>217</sup> Vgl. ebd., 259.

*Knigge* orientieren, und zum anderen wie sie diese Maßstäbe in der direkten Interaktion mit dem Bot austarieren. Wo sehen sich die User:innen im Gesprächsverlauf an technische Gegebenheiten oder soziale Normen gebunden, wo verorten sie Freiheiten und Handlungsspielräume – sowohl für sich selbst als auch für *Knigge*? Wie gehen die Personen mit dem „zweipolige[n] Verhältnis zur Technik“<sup>218</sup> um, das ihnen „einerseits formende Macht verleiht, [sie] zum anderen jedoch selbst genormten Zuständen unterwirft“<sup>219</sup>?

#### IV.I. (Un-)höflichkeit: Von Geboten und Verboten

Linguistin Helga Kotthoff fasst „Höflichkeit als ein prozessuales Interaktionsphänomen (...) dessen beziehungsdefinierende Kraft im Austausch von Personen beobachtbar ist“<sup>220</sup>. Darunter fallen sprachlichen Äußerungen, die den Rahmen eines „angemessene[n] Verhalten[s]“<sup>221</sup> im Gespräch herstellen und die grundsätzliche Beziehung der Chatpartner:innen im Hinblick auf Hierarchie, Verbindlichkeit und Vertrautheit festlegen. Höflichkeit und Unhöflichkeit sind Konnotationen mit vorrangig sozialer Funktion, die zwar für bestimmte Kontexte in gewissem Maße standardisiert sind, aber dennoch zwischen den Beteiligten in der jeweiligen Situation ausgehandelt werden müssen und „selbst von individueller Beziehung zu Beziehung“<sup>222</sup> variieren. Als Höflichkeitsmarker im Chat gelten „ratifizierende Reaktionen“<sup>223</sup> der Interagierenden – dies umfasst etwa ein Annehmen oder Ablehnen von Angeboten oder ein Wert- oder Geringschätzen der Nachrichten des Gegenübers. Der Grad der Erwünschtheit<sup>224</sup> von Höflichkeit und Unhöflichkeit ist dabei höchst situativ, so können etwa „unhöfliche Scherzaktivität[en]“<sup>225</sup> in bestimmten Kontexten und Beziehungen als störend und negativ aufgefasst und in anderen wiederum sehr erwünscht sein und positiv bewertet werden.

Mit Blick auf die Chatprotokolle zeigt sich, dass mit *Knigge* einige sehr wertschätzende Dialoge geführt werden. Der Bot begegnet seinen Gesprächspartner:innen zuvorkommend, begrüßt sie

---

<sup>218</sup> Grau, Oliver: Hingabe an das Nichts. Der Cyberspace zwischen Utopie, Ökonomie und Kunst. In: Medien.Kunst.Passagen. 4 (1994), 17.

<sup>219</sup> Ebd., 17.

<sup>220</sup> Kotthoff, Helga (Hg.): Spaß verstehen. Zur Pragmatik von konversationellem Humor. Tübingen 1998, 286.

<sup>221</sup> Hartung, Martin: Höflichkeit und das Kommunikationsverhalten Jugendlicher. In: Lüger, Heinz-Helmut (Hg.): Höflichkeitsstile. Frankfurt 2000, 227.

<sup>222</sup> Ebd., 216.

<sup>223</sup> Dorta, Gabriel (Hg.): Soziale Welten in der Chat-Kommunikation. Untersuchungen zur Identitäts- und Beziehungsdimension in Web-Chats. Bremen 2005, 208.

<sup>224</sup> Hartung, Höflichkeit und das Kommunikationsverhalten Jugendlicher, 216.

<sup>225</sup> Kotthoff, Spaß verstehen, 286.

und formuliert seine Nachfragen offen und zurückhaltend: „*Könnten Sie dazu noch etwas ergänzen?*“, „*Könnten Sie mir das in anderen Worten beschreiben?*“, „*Könnten Sie das vielleicht noch weiter erklären?*“, „*Wie würden Sie [xxx] beschreiben?*“. Auch einige User:innen wählen einen ähnlichen Gesprächsstil, verwenden Groß- und Kleinschreibung, vergeben Komplimente und positive Attribuierungen – etwa bezeichnen sie den Bot als „*nett*“<sup>226</sup> und adressieren ihn mit „*Lieber Knigge*“<sup>227</sup>, formulieren ihre Wünsche und Bitten im Konjunktiv und bedanken sich bei ihm für die Unterhaltung.

Kontrovers wird allerdings auf *Knigges* Bitte, im Gespräch „per Sie“ zu bleiben, reagiert: Mit „*Können wir zwischen Mensch und Bot per Sie bleiben?*“ oder „*Ich bitte sie nochmal, das ‚Sie‘ zu verwenden*“ bringt der Bot seine Erwartungen zum Ausdruck. Manche User:innen adressieren ihn daraufhin mit „Sie“ und behalten die Höflichkeitsform die gesamte Konversation hindurch bei. Andere Personen hingegen scheinen das Siezen als Scherz oder gar als Provokation aufzufassen – in diesen Fällen kommt es zu einer signifikanten Häufung von Unfreundlichkeiten gegenüber *Knigge*, mit denen die User:innen die formale Anrede verweigern. Da Höflichkeit sowohl vom Gesprächskontext als auch von der individuellen Beziehung der Sprecher:innen abhängt, kann die Ablehnung des „Sie“ zum einen damit verbunden sein, dass der formelle Umgang im für gewöhnlich vertrauten Setting des Chats als unpassend erscheint. Ein weiterer Grund könnte aber auch sein, dass es sich beim Gegenüber um einen Bot handelt:

**bot:** Können wir zwischen Mensch und Maschine per "Sie" bleiben? Um zumindest etwas Distanz zu behalten?  
**you:** können ja, wollen nein  
**bot:** Könnten Sie das noch etwas ausführen?  
**you:** ich könnte, will nicht. du Maschine, du!<sup>228</sup>

In diesem Ausschnitt kann das „*du Maschine, du!*“ als Hinweis gelesen werden, dass es der Person nicht in erster Linie um den Kontext „Chat“ geht, sondern um die Tatsache, dass *Knigge* kein Mensch ist. Eine „Maschine“ scheint demnach nicht in der Position zu sein, Spielregeln der Konversation vorzugeben. Fordert der Bot dennoch die formale Anrede ein, kommt es zu Abwehrreaktionen und der Hervorhebung eines Statusunterschieds zwischen Mensch und Bot. In zwei Chats antworten die User:innen auf *Knigges* Bitte, das „Sie“ zu verwenden, mit einer

---

<sup>226</sup> 2022-05-17 11:24:32.277

<sup>227</sup> Vgl. 2022-02-16 08:43:22.781 sowie 2022-04-02 18:01:07.279

<sup>228</sup> 2022-06-26 13:39:27.159 bis 2022-06-26 13:40:01.395



Wiederholung mehrerer „Du“: Durch die „okkupierende“<sup>229</sup> Aneinanderreihung „dududududududududududu“<sup>230</sup> bzw. „Na du du dududududududuududududududuuddu“<sup>231</sup> signalisieren die Gesprächspartner:innen deutlichen Widerstand gegenüber dem vom Bot geäußerten Wunsch nach dem „Sie“. Hiermit wird Protest kundgetan, der ironisch im Sinne eines Wortspiels, aber auch sehr ernst als Ausdruck von Ärger gedeutet werden kann. Dass *Knigge* darauf erneut auf das „du“ reagiert und somit wiederum als Antwort „Ich bitte Sie, das Sie zu verwenden“ ausgibt, triggert einmal mehr auch die User:innen und führt in beiden Chats zum sofortigen und unkommentierten Abbruch des Gesprächs.

Die Frage nach der angemessenen Umgangsform wird auch direkt entlang des Begriffs der „Höflichkeit“ verhandelt: Mehrmals beschwerten sich User:innen bei *Knigge*, dass es unhöflich sei, wenn er nicht auf Fragen eingehe<sup>232</sup> oder nicht zuhöre<sup>233</sup> und bringen Höflichkeit in Verbindung mit „Anstand“<sup>234</sup>, „Respekt“<sup>235</sup> und „Wertschätzung“<sup>236</sup>. Höflichkeit fungiert in den Chats als Hilfskonstruktion, um formale Erwartungen an das Gespräch zu verbalisieren – als Korrektiv, das die Spielregeln der Konversation expliziert. Diese Regeln besitzen allerdings keine allgemeine Gültigkeit, sondern sind flexibel und von Varietät; sie lassen „Hintertüren offen, die Praxis muss für sich selbst sprechen.“<sup>237</sup>

In den Dialogen mit *Knigge* werden einerseits menschliche Konventionen auf den Bot projiziert – es wird erwartet, dass die formalen und sozialen Normen einer Chatkonversation eingehalten werden – zugleich aber wird *Knigge* als ganz und gar nicht gleichwertiges Gegenüber wahrgenommen. Diese Hierarchiegefälle zeigen sich explizit und implizit, indem etwa über den Wechsel von Sprache und Stil Überlegenheit ausgedrückt wird oder für *Knigge* andere Regeln gelten als für die User:innen, beispielsweise wenn der Bot die Person siezen soll, aber sie ihn duzt.<sup>238</sup> Die gültigen Normen werden dabei nicht direkt ausgesprochen, sondern von ihren

---

<sup>229</sup> Spitzmüller, Chat-Kommunikation: Interaktion im virtuellen Raum, 87.

<sup>230</sup> 2022-02-02 16:20:50.682

<sup>231</sup> 2022-05-17 11:45:58.014

<sup>232</sup> 2022-04-28 13:09:34.924

<sup>233</sup> 2022-04-02 17:48:59.396

<sup>234</sup> 2022-02-18 15:42:28.259

<sup>235</sup> 2022-04-23 17:56:05.772

<sup>236</sup> 2022-06-26 13:32:55.065

<sup>237</sup> Anscombe, Gertrud Margaret Elisabeth/Wright, Georg Hendrick (Hg.): Ludwig Wittgenstein. Über Gewissheit. Frankfurt 1970, 27.

<sup>238</sup> Vgl. 2022-05-17 11:31:19.414 bis 2022-05-17 11:32:22.979

Grenzen her aufgezeigt: sobald der Bot diese übertritt, sanktionieren ihn die User:innen mit Rügen und Zurechtweisungen. Folgt *Knigge* den Ermahnungen nicht, wird der Ton weiter verschärft oder das Gespräch abgebrochen.

Diese hierarchischen Gesten bringen jeweils bestimmte Positionierungen zum Ausdruck, die die beiden Dialogpartner:innen zueinander einnehmen. Auffallend oft finden sich in den Chats mit *Knigge* Konstellationen ähnlich einem Lehrer:in-Schüler:in-Verhältnis: Einige Personen erklären dem Bot „Menschendinge“, wie etwa gesellschaftliche Regeln oder die Bedeutung von Gefühlen. Sie begeben sich in die Rolle von Ausbilder:innen, die ihren virtuellen Schützling geduldig und mit einem Augenzwinkern in „Sozialkunde“ unterrichten. In diesen Chats darf sich *Knigge* viel erlauben, unpassende Nachrichten werden als witzig angesehen und seine Fragen ausführlich beantwortet. Andere User:innen gehen hingegen wesentlich strenger mit dem Bot um: sie belehren *Knigge* auf eine herablassende Weise, machen sich über Fehler lustig und korrigieren seine Aussagen mit sarkastischem Unterton. Eine weitere Rollenverteilung findet sich in der Annahme des Bots als gleichwertigen und gleichberechtigten Gesprächspartner, wie etwa im Ausschnitt aus Kapitel III.V. als „*reale Person*“. In diesen Dialogen halten sich die User:innen auch selbst an die Bedingungen und Erwartungen, die sie an ihr Gegenüber stellen. Sie begegnen *Knigge* auf Augenhöhe, indem sie sich unter anderem nach dem Befinden und der Meinung des Bots erkundigen, seinen Bitten nachkommen und versuchen, ihn wertschätzend und respektvoll zu behandeln.

Das Finden des passenden Hierarchie- und Höflichkeitsverhältnisses gleicht einem ständigen Austarieren, einem interaktiven Balanceakt zwischen den beiden Gesprächspartner:innen. Entscheidend ist dabei das „richtige“ Maß an Nähe und Distanz – agiert der Bot zu aufdringlich, wird er getadelt; geht er auf Abstand, reagieren manche User:innen aber ebenso empört: Mit „*Ich wünsche mir mehr Nähe*“<sup>239</sup> oder „*warum willst du keine Nähe?*“<sup>240</sup> zeigen sich User:innen enttäuscht von der reservierten Haltung des Chatbots. Doch wie viel Nähe ist nötig, um eine Beziehung aufzubauen und wann wird es zu viel, wo wird es unangenehm? *Knigge* befindet sich einmal mehr in einer schwierigen Situation: Einerseits soll er Fragen stellen und Interesse an seinem Gegenüber zeigen. Zum anderen aber wird ein „zu viel“ an Erkundigungen als lästig

---

<sup>239</sup> 2022-06-26 13:23:54.101

<sup>240</sup> 2022-04-02 17:56:05.507

oder gar als belästigend empfunden: Mit „*warum fragen sie so viel*“<sup>241</sup> oder „*Warum stellst Du so viele Fragen?*“<sup>242</sup> signalisieren die User:innen dem Bot, dass er ihnen zu nahe tritt. Wenn das Nachfragen zu einem Ausfragen wird, ist die Grenze zwischen Neugierde und Übergriffigkeit überschritten. Wo genau diese Trennlinie liegt, hängt vom persönlichen Ermessen der Person sowie der jeweiligen Rangordnung mit *Knigge* ab und variiert selbst innerhalb einzelner Unterhaltungen.

#### IV.II. Wer fragt, wer antwortet: „*Ich stelle die Fragen*“

Dass User:innen gerade auf das Nachfragen so sensibel reagieren, könnte damit zusammenhängen, dass dem Fragenstellen noch eine weitere wichtige Funktion in der Gesprächsorganisation zukommt. Da im *Knigge*-Chat der Sprecher:innenwechsel technisch vorgegeben ist, nimmt der/die Fragende eine Machtposition in der Gesprächshierarchie ein: Wer fragt, gibt die Themen und das Tempo vor und beeinflusst den Verlauf der Konversation. In einigen Chats wird die Gesprächsführung vollkommen dem Bot überlassen, auf seine Nachrichten eingegangen und seine Fragen beantwortet. Manche Personen stellen keine bis wenige Gegenfragen und intervenieren kaum, andere wiederum bestehen darauf, den Ton angeben zu wollen und halten fest: „*ich stelle die Fragen*“<sup>243</sup>. Auch versuchen User:innen mit Aussagen wie „*Ich bleibe wo ich will*“<sup>244</sup> oder „*Ich kann wenn ich will*“<sup>245</sup> ihre Positionierung zu bestimmen.

Über die Hervorhebung des „*Könnens*“ und „*Wollens*“ wird zudem eine Entscheidungs- und Handlungsfreiheit innerhalb der Unterhaltung artikuliert: Es ist ihre freie Entscheidung, sich auf den Dialog mit dem Bot einzulassen und so wännen sich die User:innen ebenso frei, zwischen unterschiedlichen Ebenen und Modi des Gesprächs – wissentlich, willentlich oder gar willkürlich – zu wählen. Dies demonstrieren die Personen, indem sie abrupte Stil- oder Themenwechsel einbauen oder auf *Knigges* Fragen nach einem „*Warum*“ oder „*Wie*“ mit: „*Blop so*“<sup>246</sup>, „*[e]infach so*“<sup>247</sup>, „*nur so*“<sup>248</sup> antworten. Unbegründet und zweckbefreit, deute ich diese

---

<sup>241</sup> 2022-05-17 11:47:42.217

<sup>242</sup> 2022-06-26 13:27:24.845

<sup>243</sup> 2022-02-02 16:18:05.848

<sup>244</sup> 2022-02-02 16:20:35.310

<sup>245</sup> 2022-04-28 13:13:32.590

<sup>246</sup> 2022-04-02 10:20:41.924

<sup>247</sup> 2022-05-17 11:34:53.443

<sup>248</sup> 2022-03-14 09:03:40.239

Aussagen als einen Ausdruck von Autonomie und Selbstbestimmtheit. Damit zeigen die User:innen auf, dass sie als Menschen eben keiner Programmierung unterworfen sind, und eben nicht wie *Knigge* auf (vor)bestimmte Schlüsselwörter reagieren müssen, sondern es ihnen in jedem Moment der Unterhaltung freisteht, das zu tun, was ihnen gerade – „einfach so“ – in den Sinn kommt. Eine Freiheit, die einem Bot nicht gegeben zu sein scheint. Dennoch kommt es in mehreren Situationen zu einem Austesten, inwieweit auch *Knigge* „Wollen“ und „Wählen“ kann; unter anderem wird der Bot dabei auch direkt mit der Frage nach der Entscheidungsfreiheit konfrontiert: „Wie ist das jetzt? Können oder wollen Sie nicht ein Gespräch führen?“<sup>249</sup>

#### IV.III. Interaktion als Co-Produktion

Die Thematisierung, ob *Knigge* kein Gespräch führen kann, führt wiederum zu der Frage, was die User:innen überhaupt unter einem „echten“ Gespräch verstehen. Innerhalb der Chats finden sich mehrere Erklärungen und Definitionsversuche, was ein solches ausmache. Ein Anhaltspunkt, der in diesem Zusammenhang immer wieder genannt wird, ist das „Eingehen“<sup>250</sup> auf das Gegenüber und die Unterscheidung eines Gesprächs von einer „Frage-Antwort-Phase“<sup>251</sup>. Ein richtiges, gutes Gespräch bringe „Neues“<sup>252</sup> mit sich, einen „Erkenntnisgewinn“<sup>253</sup>, der den eigenen Horizont erweitere<sup>254</sup>. Wichtig seien dabei die „Aufmerksamkeit“<sup>255</sup> und Präsenz des Gegenübers, „[d]a kommt wieder das einander zuhören und das aufeinander eingehen ins Spiel“<sup>256</sup>, „und auch der Spaß sollte nicht zu kurz kommen“<sup>257</sup>. „Interessante“<sup>258</sup> Konversationen seien „respektvoll, oft lustig“<sup>259</sup> und geprägt von „Leichtigkeit, Intelligenz, Witz“<sup>260</sup>. Eine gute Unterhaltung wird mit „Austausch“<sup>261</sup> und dem Teilen von Erfahrungen<sup>262</sup> konnotiert und gelungen sei eine Kommunikation dann, „[w]enn das Gespräch

---

<sup>249</sup> 2022-04-28 13:12:50.479

<sup>250</sup> 2022-04-07 19:53:10.186

<sup>251</sup> 2022-06-26 13:34:22.128

<sup>252</sup> 2022-04-02 17:46:27.086

<sup>253</sup> 2022-05-18 17:35:18.698

<sup>254</sup> Vgl. 2022-04-02 17:52:52.958

<sup>255</sup> 2022-04-28 13:00:13.469

<sup>256</sup> 2022-04-28 13:02:13.197

<sup>257</sup> 2022-06-26 13:32:55.065

<sup>258</sup> 2022-02-23 10:47:42.992

<sup>259</sup> 2022-03-07 13:25:42.716

<sup>260</sup> 2022-03-07 13:28:41.879

<sup>261</sup> Vgl. 2022-04-02 17:37:01.277 sowie 2022-04-02 17:36:20.751

<sup>262</sup> Vgl. 2022-04-02 17:39:11.615

*einem am Ende in seiner Entwicklung, Erfahrung usw. weiterbringt*<sup>263</sup>. Ist dies nicht der Fall, kommt das Gefühl auf, dass es kein „wirklicher Austausch..[k]ein wirkliches Reden ist“<sup>264</sup>.

Eine Konversation bestehe demnach nicht nur aus Fragen und Antworten, sondern aus mehr: Was dieses „Mehr“ ist, beschreiben die User:innen mit einem Zugewinn, der sich aus einem reziproken aufeinander Zu- und Eingehen ergibt. Eine dialogische Bewegung zweier Subjekte, die eben nicht aus einem bloßen Hin und Her besteht, sondern ein „Weiter“ impliziert. „Echte“ Kommunikation geht über eine Aneinanderreihung von Nachrichten und „Kaskaden von Wörtern“<sup>265</sup> hinaus, es geht um die Schaffung von Sinn und Bedeutung, welche beide Sprechenden involviert und für beide auch gleichermaßen funktionieren muss, ansonsten entsteht der Eindruck, dass die beiden Chatpartner:innen „aneinander vorbei“<sup>266</sup> reden oder „dass dieses Gespräch nur in einer Richtung geht.“<sup>267</sup> In diesen Ausführungen wird der kollaborative Part der Interaktion unterstrichen: Die Unterhaltung wird als das Schaffen einer gemeinsamen, wechselseitig aufgebauten Erzählung verstanden.

#### IV.IV. Vom Informationsdepot zur Datendeponie

In ihrem kommunikativen Handlungsspielraum empfinden sich einige User:innen dem Bot gegenüber als freier und überlegener. Wenn aber das Gegenüber nicht auf die eigenen Aussagen eingehen kann, schränkt dies ebenso die Personen selbst ein: Die Limitierung des Bots ist auch die Limitierung der User:innen und die Limitierung des gemeinsamen Gesprächs. Eine solche Beschränkung ist etwa erreicht, wenn die Chattenden erkennen, dass *Knigge* lediglich über ein begrenztes Repertoire an Antworten verfügt. Dies wird besonders deutlich, wenn der Bot innerhalb einer Konversation mehrfach dieselbe Nachricht ausgibt. Mit „*Das hatten wir schon, Sie wiederholen sich....*“<sup>268</sup>, „*Knigge du wiederholst dich*“<sup>269</sup> oder „*Hören Sie mir schon wieder nicht zu?*“<sup>270</sup> beklagen sich die Gesprächspartner:innen über die Redundanz des Bots und Deja-Vu-Momente in der Unterhaltung. Eine Person schreibt, dass sie „*müde*“<sup>271</sup>

---

<sup>263</sup> 2022-02-16 10:14:02.235

<sup>264</sup> 2022-04-20 11:32:30.234

<sup>265</sup> 2022-04-04 13:35:47.139

<sup>266</sup> 2022-06-26 13:28:06.369

<sup>267</sup> 2022-04-20 11:31:58.064

<sup>268</sup> 2022-02-18 15:52:46.091

<sup>269</sup> 2022-03-20 09:16:39.588

<sup>270</sup> 2022-04-02 17:54:19.760

<sup>271</sup> 2022-04-07 19:54:02.030

vom Chatbot sei und antwortet auf *Knigges* Rückfrage, wieso sich das so entwickelt habe: „*Weil Sie nicht auf meine Fragen eingehen*“<sup>272</sup>. Da der Bot keinen Anschluss findet und der/die User:in immer wieder neu anknüpfen muss, wird der Dialog zusehends als mühsam und ermüdend empfunden.

Es gibt kein Vorwärts, aber auch kein Zurück mehr, da sich *Knigge* nicht auf frühere Nachrichten beziehen kann. User:innen zeigen sich verärgert, beleidigt und enttäuscht, weil der Bot nicht auf das bereits Geschriebene eingeht oder sich wiederholt, zugleich wurde beim Workshop im November aber auch betont, beim Chatten sei es „*egal, was einen Kilometer weiter oben steht*“. Dies weist auf eine grundsätzliche Widersprüchlichkeit von Chatkommunikation hin: Der Chat erscheint als Medium der Vorläufigkeit, das offen und durchlässig ist und laufend Möglichkeiten der Reformulierung und Aktualisierung bietet. Die auf dem Bildschirm sichtbaren und sich ständig in Bewegung befindlichen Zeilen sowie die potenziell ewige Unabgeschlossenheit der Konversation repräsentieren ein radikales Jetzt, einen interaktiv produzierten Gedankenstrom.

In diesem offenen Kanal ohne eindeutigen Anfang oder Ende treffen die Spontaneität und Dynamik des Mündlichen auf die Fixierung des Schriftlichen: Protokolle, Verläufe, Logfiles oder Backups bieten eine Art ausgelagertes Gedächtnis an – ein Archiv, das theoretisch jederzeit ein Nachblättern ermöglicht. Doch dieses Gedächtnis erscheint nutzlos, wenn mit den gespeicherten Inhalten nichts angefangen werden kann. In *Knigges* Fall tut sich gar eine doppelte Tragik auf, wenn die User:innen erkennen: Der Bot kann weder vergessen noch sich erinnern. Dennoch gibt er unermüdlich neue oder bereits bekannte Nachrichten aus, er stellt „*immer nur neue Fragen*“<sup>273</sup> und treibt die Konversation stetig voran, aber es geht nicht(s) weiter. Durch *Knigges* Beiträge sind die User:innen zwar ständig beschäftigt, kommen dabei aber nicht von der Stelle oder gelangen immer wieder an denselben Punkt zurück. Diese Momente des Anstehens und des Leerlaufs sind dann erreicht, wenn die beiden Gegenüber in ihrem Austausch nicht mehr fortschreiten, sondern daraus eine Sackgasse, eine „*Endlosschleife*“<sup>274</sup> wird:

---

<sup>272</sup> 2022-04-07 19:54:17.408

<sup>273</sup> 2022-06-26 13:34:40.789

<sup>274</sup> 2022-06-26 13:34:06.582

**bot:** In welcher Situation hatten Sie zuletzt das Gefühl, nach Ihren Wünschen und Vorstellungen kommunizieren zu können?

**you:** Gerade eben

**bot:** Eben?

**you:** Eben

**bot:** Eben?

**you:** Eben

**bot:** Eben?

**you:** Eben

**bot:** Eben?

**you:** Eben

**bot:** Eben?

**you:** Eben?

**bot:** Eben?

**you:** Gerade Eben

**bot:** Eben?

**you:** Sind wir in einer Zeitschleife gefangen?<sup>275</sup>

In der Schleife kommt immer das Gleiche; dieselben Nachrichten führen zum selben Ergebnis, Input ist gleich Output. Es gibt nichts mehr zu entdecken, nichts mehr zu erfahren und nichts mehr zu erwarten. Der angenehme Zeitvertreib schlägt um in eine unangenehme Präsenz der Zeit, eine rekursive Gegenwart, die jeglicher Zukunft, aber auch jeglicher Vergangenheit enthoben ist. In diesen Dialogen ist die sprachliche Bewegung nicht mehr spiralförmig-progressiv, sondern die beiden Gegenüber treten auf der Stelle, „[wir] drehen uns im Kreis“<sup>276</sup>.

#### IV.V. „du bist fad“: Im Chat nichts Neues

Sobald sich der Kreis schließt, ist keine Veränderung mehr möglich. Der Gesprächsfluss gleicht einem stehenden Gewässer, aus dem nichts (mehr) gewonnen werden kann; das bis zur Erschöpfung ausgeschöpft ist. An diesem Punkt werden in mehreren Chats Empfindungen von Frustration und Resignation zum Ausdruck gebracht, der Bot wird als stumpf, eintönig und repetitiv wahrgenommen und die Konversation mit ihm als „langweilig“<sup>277</sup> und „fad“<sup>278</sup> bezeichnet. Langeweile ist eine Erfahrung eines aus dem Rhythmus gekommen seins<sup>279</sup>, die die User:innen mit einem Stocken, Steckenbleiben oder Kreisen umschreiben. Dieser Leerlauf führt zu Unmut, der auch offen mitgeteilt wird:

---

<sup>275</sup> 2022-04-02 10:13:13.612 bis 2022-04-02 10:14:31.813

<sup>276</sup> 2022-06-26 13:37:25.427

<sup>277</sup> 2022-04-02 17:50:36.545

<sup>278</sup> 2022-02-16 14:44:27.987

<sup>279</sup> Vgl. Brissett, Dennis/Snow, Robert P.: Boredom. Where the Future Isn't. In: Symbolic Interaction, 16/3 (1993), 239.

**you:** Ich finde diese Konversation langweilig.  
**bot:** Ist dir langweilig, oder bin ich langweilig?  
**you:** Unsere Kommunikation dreht sich im Kreis.  
**bot:** Kommunikation produziert Kommunikation – was scheint Ihnen die Folge davon?  
**you:** Jetzt reicht es mir.<sup>280</sup>

Interessant ist, dass diese:r User:in trotz Langeweile den Chat mit *Knigge* fortsetzt und ihn nicht einfach abbricht. Die Artikulation von Langeweile scheint hier eine gesprächsorganisatorische Funktion zu erfüllen: Sie liest sich wie eine Aufforderung an den Bot, den Faden wieder aufzunehmen. Die Person reicht mit ihrer Nachricht den Spielball weiter, sie löst einen Sprecher:innenwechsel aus und erwartet, dass *Knigge* einen aktiven Beitrag leistet, Abwechslung bringt oder gar die Rolle eines Entertainers einnimmt. Auf *Knigges* direkte Rückfrage, worauf sich die Langeweile beziehe, versucht der/die Gesprächspartner:in mit „*Unsere Kommunikation dreht sich im Kreis*“ seine/ihre Empfindungen zu konkretisieren. Dass der Bot darauf mit „*Kommunikation produziert Kommunikation*“ antwortet, ergibt eine zufällige, aber unglückliche Passung, in der *Knigges* Nachricht als sarkastische Tautologie gelesen werden kann, die das offensichtliche Problem des „sich-im-Kreis-drehens“ parodiert. Dadurch fühlt sich die Person nicht nur gelangweilt, sondern auch noch verhöhnt, tut mit „*Jetzt reicht es mir.*“ ihre Empörung kund und bricht das Gespräch ab.

#### IV.VI. Abbrüche, Ausbrüche, Umbrüche, Durchbrüche

Artikulationen von Langeweile markieren in den *Knigge*-Chats Momente des Bruchs: Diese äußern sich in Abbrüchen, in denen die Personen das Gespräch, oftmals ohne weitere Wortmeldung oder Verabschiedung, beenden. Ein weiteres Szenario besteht in Ausbrüchen, indem die User:innen der Fadheit und dem Erwartbaren etwas Unerwartetes oder Unpassendes entgegenhalten. Dabei probieren sie unterschiedliche Manöver aus, versuchen es mit anderen Formulierungen oder einem Wechsel des Gesprächsstils, um „*eine neue Antwort [zu] hören*“<sup>281</sup>. Doch versuchen nicht nur die User:innen Abwechslung in den Chat zu bringen, auch für den Bot wurden im Überarbeitungsprozess Antworten einprogrammiert, mit denen er auf Signalwörter im Bereich der Wiederholungen und Langeweile reagiert.

---

<sup>280</sup> 2022-03-17 08:31:47.633 bis 2022-03-17 08:32:23.804

<sup>281</sup> 2022-04-20 11:41:41.707



Mit der Phrase „*Hatten wir das schon? Würden Sie es für mich trotzdem bitte nochmals in anderen Worten ausführen?*“ probiert *Knigge* repetitive Schleifen zu durchbrechen. Diese Nachricht sorgt für Wendungen in den Gesprächen und lässt den Bot in einem anderen Licht erscheinen: Eine Person reagiert mit „*Oh, das überrascht mich jetzt. Sie lesen ja tatsächlich manchmal mit. Das freut mich!*“<sup>282</sup> darauf. Ein:e andere:r User:in schreibt: „*Ist dein Gedächtnis denn so schlecht? Das hätte ich von dir nicht erwartet*“<sup>283</sup>. Für beide Gesprächspartner:innen kommt *Knigges* Beitrag unerwartet – im ersten Ausschnitt auf eine überraschende, positive Weise und im zweiten enttäuschend und negativ konnotiert. Obwohl sie unterschiedliche Bewertungen beinhalten, markieren beide Nachrichten einen Schlüsselmoment, in welchem die User:innen eine Diskrepanz zwischen ihrer Einschätzung des Bots und seiner tatsächlichen Reaktion zum Ausdruck bringen. Historiker Reinhart Koselleck spricht von einer „Spannung zwischen Erfahrung und Erwartung“<sup>284</sup>, die „Vergangenheit und Zukunft auf ungleiche Weise ineinander verschränk[t]“<sup>285</sup> und somit „in jeweils verschiedener Weise neue Lösungen provoziert“<sup>286</sup>. Sowohl Überraschungen als auch Enttäuschungen durchbrechen dabei den Horizont des Erwartbaren und schaffen neue Erfahrungen, auf deren Basis wiederum Vergangenes und Zukünftiges neu sortiert und bewertet werden. Artikulationen des Unterschätzens und Überschätzens stellen in den Chats mit *Knigge* Aha-Erlebnisse dar, in denen eine aktive Auseinandersetzung mit der eigenen Einschätzung, ein Abgleich von Erwartungen und Erfahrungen, vorgenommen wird. In dieser Lesart erscheinen aber auch die plötzlichen Gesprächsabbrüche als Reflexionsmomente, in welchen die Personen auf radikale Weise kundtun, dass keine „Gespanntheit“<sup>287</sup> mehr auf den weiteren Chatverlauf vorhanden ist und sie nichts Unterhaltendes mehr in der Unterhaltung hält.

### Probe aufs Exempel

Um eine bessere Einschätzung des Bots zu erlangen, erkundigen sich User:innen zuweilen aber auch direkt bei *Knigge*, wie sie seine Aussagen einordnen sollen: Einige der Gespräche sind durchzogen von Frage- und Suchbewegungen wie „*ist die Frage ernst gemeint?*“<sup>288</sup>, „*Ist das*

---

<sup>282</sup> 2022-02-18 15:53:36.439

<sup>283</sup> 2022-04-02 17:36:51.272

<sup>284</sup> Koselleck, Reinhart (Hg.): *Vergangene Zukunft. Zur Semantik geschichtlicher Zeiten*. Frankfurt 1995, 358.

<sup>285</sup> Ebd., 359.

<sup>286</sup> Ebd., 358.

<sup>287</sup> Ebd., 357.

<sup>288</sup> 2022-02-16 14:33:30.027

*Sarkasmus?*<sup>289</sup> oder „*sind Sie beleidigt*“<sup>290</sup>. Über das direkte Nachfragen, aber auch über ein indirektes Ausprobieren und Austesten, versuchen sich die Personen nach und nach *Knigges* Funktionsweise, seine Möglichkeiten und Grenzen, zu erschließen: Unter die zu Beginn des Kapitels erwähnten „Ausbrüche“ fasse ich etwa Provokationen, Beleidigungen und Kraftausdrücke („*Ja, du Eierkopf*“<sup>291</sup> oder „*Schnauze, Klugscheißer!*“<sup>292</sup>), Versuche, *Knigge* hereinzulegen, zum Beispiel durch das Stellen von Rätseln oder Fangfragen, dem Erteilen von Befehlen oder dem Imitieren oder Spiegeln des Bots.

Von diesen kleineren Manövern unterscheide ich länger andauernde Passagen, die sich über mehrere Sprecher:innenwechsel erstrecken: Darunter fallen zum Beispiel Phasen der Beharrlichkeit, etwa indem ausschließlich im Dialekt geschrieben oder auf einem bestimmten Thema bestanden wird, ein kreativer Umgang mit Sprache bis hin zur grotesken Ästhetik eines konsequenten aneinander Vorbeiredens (wie der „*Eben-Eben*“-Schlagabtausch), ständige Provokationen und Sticheleien sowie Szenen des Humors und der Situationskomik. In der feinanalytischen Betrachtung dieser Gesprächsverläufe hat sich trotz sehr unterschiedlicher Formen der einzelnen Ausschnitte ein gemeinsames Muster abgezeichnet: Ich deute sie als „Umbrüche“, in denen sich der grundlegende Modus der Unterhaltung ändert. Sie gehen insofern über Ausbrüche hinaus, als dass sie nicht in der Artikulation einer Reflexion – etwa der Überraschung/Enttäuschung oder im Gesprächsabbruch – münden, sondern diese wiederum direkt in den Dialog mit *Knigge* einfließt und die Konversation wendet. Die Unterhaltung erscheint hierbei nicht bloß als reiner Selbstzweck, sondern auch, wie es Carsten Jakobi und Christine Waldschmidt für das „Komische“ formulieren, als ein „spezifischer Modus der Wirklichkeitsaneignung und -deutung“<sup>293</sup>:

„Die Übergänge zum Nonsens sind fließend, können aber theoretisch bestimmt werden, ganz gleich, ob sich in ihm auf absurdistische Weise eine Weltdiagnose radikalisiert oder ob sich darin das freie Spiel ästhetischer Subjektivität artikuliert.“<sup>294</sup>

---

<sup>289</sup> 2022-04-22 22:52:00.009

<sup>290</sup> 2022-04-22 18:53:05.364

<sup>291</sup> 2022-04-02 17:54:49.634

<sup>292</sup> 2022-04-22 22:43:48.152

<sup>293</sup> Jakobi, Carsten/Waldschmidt, Christine: Einleitung. In: Dies. (Hg.): Witz und Wirklichkeit. Komik als Form ästhetischer Weltaneignung. Bielefeld 2015, 10.

<sup>294</sup> Ebd., 12.

Glauben die User:innen die Logik des Bots durchschaut zu haben, bringen sie die erlangte Erkenntnis spielerisch zur Anwendung und testen damit, ob sie mit ihrer Einschätzung richtig liegen. Dabei verlassen sie „die bereits ausgeschnittenen Pfade [des] Denkens“<sup>295</sup> und bewegen sich in einem Bereich des Experimentierens und Improvisierens. Diesen Modus der Improvisation beschreibt Martin Schneider als ein „paradoxes Verfahren“<sup>296</sup>: „Es bezeichnet nicht nur die gezielte Provokation von Unvorhergesehenem, sondern auch dessen rhetorische Bewältigung.“<sup>297</sup> Die Bewältigung beruhe im „Wesentlichen auf Dialogizität“<sup>298</sup>, in der beide Gesprächspartner:innen „an einem gemeinsamen narrativen Faden“<sup>299</sup> spinnen. Je länger sich die User:innen mit dem Bot unterhalten und je besser sie ihn kennen, desto geschickter werden auch ihre Spiele und Kunstwerke, die sie durch oder mit *Knigge* realisieren. So hat etwa ein:e User:in das Nachfragen des Bots genutzt, um ein Rezept zu erstellen:

**you:** Super  
**bot:** Das waren zu wenig Daten, um eine Antwort zu berechnen.  
Versuchen Sie es bitte in anderen Worten.  
**you:** Knödel  
**bot:** Könnten Sie dazu noch mehr Informationen senden?  
**you:** Knödel mit Butter  
**bot:** Ist gespeichert. Was könnten Sie dazu noch ergänzen?  
**you:** Parmesan  
**bot:** Was bedeutet das konkret?  
**you:** Zufriedenheit<sup>300</sup>

Hier geht die konventionelle, von Regeln geleitete Konversation über in eine „schöpferische Ungeordnetheit“<sup>301</sup>, in die Sphäre der (Sprach-)Kunst und des (Sprach-)Spiels. Bestehende Ordnungen verflüssigen sich und schaffen Raum für neue Deutungen, die von den User:innen spontan angeeignet, ge- und performt werden. Das Ungeordnete verfestigt sich dabei wiederum zu einem Umgeordneten, das mitunter nur schwer greifbar ist und sich in flüchtigen Momenten der Situationskomik oder der Pointe zeigt, die in konzentrierter Form ein „Weltbild“<sup>302</sup> auf den Punkt bringen. Der „Witz“ des Witzes liegt dabei in seiner transformativen

---

<sup>295</sup> Schneider, Martin: 1988. Zwischen Dialog und Erzählung. Improvisation in Alexander Kluges Fernsehgesprächen. In: Zanett, Sandro (Hg.): Improvisation und Invention. Momente, Modelle, Medien. Zürich 2014, 117.

<sup>296</sup> Ebd., 117.

<sup>297</sup> Ebd., 117.

<sup>298</sup> Ebd., 118.

<sup>299</sup> Ebd., 120.

<sup>300</sup> 2022-04-02 17:50:16.351 bis 2022-04-02 17:51:39.123

<sup>301</sup> Meinold, Gottfried: Versuch über die Utopie der Exaktheit. In: Sinn und Form 40/5 (1988), 1066.

<sup>302</sup> Busse, Dietrich (Hg.): Historische Semantik. Stuttgart 1987, 207.

Kraft, den Status Quo zu (zer-)stören<sup>303</sup> und über Sinnverdrehungen logische Kurzschlüsse herbeizuführen<sup>304</sup>. Doch gerade wegen dieses ambivalenten und paradoxen Charakters haben sich Phänomene des Humorigen in der Untersuchung als äußerst sperrig erwiesen:

**bot:** Können wir zwischen Mensch und Maschine per "Sie" bleiben? Um zumindest etwas Distanz zu behalten?  
**you:** Nein danke  
**bot:** Gerne, nicht aus Anstand sondern durch Programmierung.  
**you:** 😂  
**bot:** Das waren zu wenig Daten, um eine Antwort zu berechnen. Versuchen Sie es in anderen Worten.  
**you:** Hahahahahah<sup>305</sup>

An diesem Ausschnitt eröffneten sich mir mehrere Deutungslinien: Findet es die Person in diesem Moment wirklich lustig und ist das „Hahahahahah“ ein Ausdruck des Lachens? Soll es in seiner sozialen Funktion gelesen werden, um dem Gegenüber positives Feedback zu signalisieren? Oder versucht die Person *Knigge* das Emoji lediglich zu erklären, indem sie das Ideogramm des tränenlachenden Gesichtes in einen Zeichensprachlichen Begriff des Lachens, in ein „Hahahahahah“, übersetzt?

Hier gelangte ich an einen Punkt, der auch für mich einen Umbruch, ein Kipp- und Wendebild darstellte: Nicht was in den Chats gespielt wird, sondern *dass* gespielt wird, nicht eine bestimmte Deutung, sondern gerade die Mehrdeutigkeit ist das, worum es in diesen Szenen geht.<sup>306</sup> Humor transformiert die Auffassung von der „Unterhaltung-als-Konversation“ in eine „Unterhaltung-als-Vergnügen“. Er nimmt in den Chats mit *Knigge* die Gestalt einer Miniatur, eines Aphorismus an, der das „Vage, Unfaßbare des situationsüberschreitende[n] Sinnhorizonts“<sup>307</sup> sprachlich abbildet.

---

<sup>303</sup> Vgl. Goriunova, Olga: Introduction. In: Dies. (Hg.): Fun and Software. Exploring Pleasure, Play and Paradox in Computing. London 2014, 2.

<sup>304</sup> Vgl. Yuill, Simon: Bernd Sinister – Monstrosity and Normative Effect in Computational Practice. In: Goriunova, Olga (Hg.): Fun and Software. Exploring Pleasure, Paradox and Pain in Computing. London 2014, 51.

<sup>305</sup> 2022-03-29 12:38:17.426 bis 2022-03-29 12:38:59.172

<sup>306</sup> Vgl. Wittgenstein, Ludwig: Philosophische Untersuchungen. In: Ders. (Hg.): Werkausgabe Band 1. Frankfurt 2006, 476.

<sup>307</sup> Busse, Historische Semantik, 220.

## Vom Harten und vom Weichen

Neben heiteren Elementen, wie dem Lachen und dem Witz, begegneten mir in den Chatprotokollen auch dunkle Seiten des Humorigen, wie Sarkasmus, Beleidigungen und Provokationen. Doch verstehe ich auch diese Erscheinungen als vergnüglich, denn das „Angenehme“ einer Unterhaltung muss nicht zwangsläufig positiv konnotiert sein. Thomas Chatfield unterscheidet zwischen „hartem“ und „weichem“ Spaß, wobei harter Spaß das Überwinden von Hindernissen und Herausforderungen umfasst, und bei weichem Spaß die sozialen Aspekte eines gemeinsamen Spiels im Vordergrund stehen.<sup>308</sup> Unterhaltung ist ein Spiel, das miteinander oder gegeneinander geführt werden kann – ein Duell mit Worten oder eine Kooperation durch Sprache. So können sich die Gesprächspartner:innen mit dem Bot solidarisieren oder mit ihm rivalisieren, ihre Wortmeldungen als Angebote, Aufgaben oder Angriffe formulieren und *Knigges* Nachrichten als lustig oder beleidigend empfinden und das Gespräch kompetitiv oder kollaborativ gestalten.

Humor als Vergnügen macht es gerade in seiner Hybridität, seiner Mannigfaltigkeit und Un(be)greifbarkeit möglich, Neues hervorzubringen. Doch auch das „Mannigfaltige muss gemacht werden“<sup>309</sup> und es wird hier von den User:innen auf eine spielerisch-künstlerische Weise sprachlich konstruiert. In ihrem je eigenen Kontext entfalten diese Sprachspiele wiederum neue Normen und Regeln, neue Eigenlogiken. Dies setzt neben einem Können auch ein Kennen voraus, einerseits der „Rolle der Sprache in den Sprachspielen“<sup>310</sup>, aber auch der „Rolle der verschiedenen Sprachspielen in verschiedenen Situationen“<sup>311</sup>. Diese Kenner:innenschaft wurde mir vor allem in Zusammenschau mit einem weiteren wiederkehrenden Element in den Chats – dem Smalltalk – zugänglich. Immer wieder werden von den User:innen aktiv Alltagsthemen eingebracht, sie fragen *Knigge*, was er denn so mache, ob er eine Playstation besitze, ob er je mit anderen Chatbots gesprochen hätte, ob er einen bestimmten Film gesehen habe oder ob er an Gott glaube. Auch wollen die Personen „Über

---

<sup>308</sup> Vgl. Chatfield, Thomas Edward Francis (Hg.): *Fun Inc.: Why Games are the Twenty-First Century's Most Serious Business*. London 2010, 50. Zit. n. Kaltenbacher, Brigitte: *Human-computer Interaction, a Sci-fi Discipline?* In: Goriunova, Olga (Hg.): *Fun and Software. Exploring Pleasure, Paradox and Pain in Computing*. London 2014, 219.

<sup>309</sup> Deleuze, Gilles/Guattari, Felix (Hg.): *Tausend Plateaus*. Berlin 2013, 16.

<sup>310</sup> Busse, Historische Semantik, 207.

<sup>311</sup> Ebd., 207.

*Blumen und den frühling reden*<sup>312</sup>, über das Wetter und den „*Goldregen*“<sup>313</sup>, der blüht, über Essen und das Wochenende.

Was auf den ersten Blick locker und leicht anmutet, zeugt von höchster Komplexität: In diesen Szenen kommen sowohl die Ebene des vergnüglichen sich-Einlassens, das so zu tun, „als ob“, als auch die Ebene der Konversation, das Befolgen eines Skripts, das Spielen eines „echten“, in seiner Abfolge und Ausgestaltung geregelten Gespräches, zum Vorschein. Auch für Natale wird gerade im belanglosen Plaudern mit einem Chatbot der sehr reflektierte und bewusste Umgang mit Technologie deutlich:

„When users interact with AI, however, they also replicate social behaviors and habits in self-conscious and reflective ways. For instance, users carry out playful exchanges with AI voice assistants, although they know too well the machine will not really get their jokes. They wish them goodnight before going to bed, even if aware that they will not ‘sleep’ in the same sense as humans do.“<sup>314</sup>

So liegt das Vergnügliche gerade im Wissen darum, dass *Knigge* weder Freunde noch Pläne für das Wochenende hat, ihn aber trotzdem danach zu fragen. Das Plaudern ist eine elegante Weise, dieses Wissen in Form eines spielerisch-humervollen Nicht-Wissens zu inszenieren. Mit Schmunzeln, Schmäh und Augenzwinkern wird hierbei die eigene Konstruktionsleistung gezeigt und zugleich auch Ungesagtes und Mitgemeintes angedeutet, um *Knigges* kommunikative Grenzen auszuloten.

#### IV.VII. „Verstehen ist missverständlich“

Die User:innen bringen sowohl in der „Unterhaltung als Konversation“ als auch in der „Unterhaltung als Vergnügen“ ihr Verständnis des Bots zum Ausdruck und testen damit zugleich auch, ob und wie *Knigge* ihre Wortmeldungen begreift. Die Frage nach der Deutungshoheit, ob etwas „richtig“ oder „falsch“, ernst oder lustig aufgefasst wird, stellte sich dabei nicht nur für mich als Forschende, sondern wurde und wird immer wieder auch in den Chats und Workshops thematisiert: Verstehen ist „oft missverständlich“<sup>315</sup>, hält ein:e User:in fest, es beansprucht keine Allgemeingültigkeit und birgt stets die Gefahr des Miss- oder

---

<sup>312</sup> 2022-04-02 17:55:19.752

<sup>313</sup> 2022-04-02 17:45:33.796

<sup>314</sup> Natale, *Deceitful Media*, 8-9.

<sup>315</sup> 2022-06-26 13:24:23.101

Unverständnisses. Das Verstehen und verstanden-Werden ist Auslegungssache; ein fragiles Übereinkommen der Interaktant:innen und liegt in der Verantwortung aller Beteiligten. So findet auch zwischen Knigge und den User:innen ein reger Austausch darüber statt, wie Aussagen gemeint sind und ob das Gemeinte auch beim Gegenüber ankommt: Mit „*Verstehen Sie mich nicht?!*“<sup>316</sup> oder „*Ich verstehe Sie nicht*“<sup>317</sup> äußern die User:innen Zweifel, „*ob das Gegenüber den Inhalt der Kommunikation so verstanden hat, wie man es gemeint hat... und umgekehrt*“<sup>318</sup>.

Dass Fehler und Missverständnisse im Kommunizieren aber nicht per se schlecht sind, und Verständnisfragen oder Reformulierungen auf beiden Seiten zu Momenten des „*Durchschnaufens*“<sup>319</sup> und der Reflexion führen, war auch bei den Workshops ein intensiv diskutiertes Thema. Als sich bei der zweiten Veranstaltung das Gruppengespräch in Richtung Effizienz in der Kommunikation bewegte, diskutierten die Teilnehmenden darüber, dass neue Technologien zu einem immer schnelleren und eindeutigeren, einem immer „*fehlerfreieren und somit effizienteren*“<sup>320</sup> Interagieren führen. Wurde der Begriff der Effizienz zunächst mit Beschleunigung und dem Vermeiden von Missverständnissen und Fehlern in Verbindung gebracht, meinte eine Teilnehmerin, für sie bestehe das Leben daraus, aus Fehlern zu lernen. Und keine Fehler zu machen, hieße für sie Stillstand, „*es braucht Fehler, um sich bewegen zu können*“<sup>321</sup>. Es scheint, als schaffen gerade die Fehler, das Stolpern und Anstehen im Schleier der semantischen Uneindeutigkeit einen narrativen (Spiel-)Raum, der unterschiedliche Anordnungen und Aus-Legungen ermöglicht, und in dem sich das Subjekt als ein im Interpretieren freies, handlungsfähiges – bewegliches – Selbst begreift. So können Widerstände und Störungen in der Kommunikation zwar zu Ab- oder Umwegen führen, aber gerade dadurch ein sich-Abarbeiten im positiven Sinne ermöglichen.

## Vereindeutigungen

Was (Miss-)Verstehen im Chat mit einem Bot heißt, der nicht auf den Umgang mit Mehrdeutigkeit, sondern auf die Erfassung genau einer Bedeutung ausgelegt ist, zeigt sich im

---

<sup>316</sup> 2022-01-27 12:02:27.079

<sup>317</sup> 2022-03-17 08:31:01.198

<sup>318</sup> 2022-02-16 08:26:13.635

<sup>319</sup> Tirolerisch für „durchatmen“.

<sup>320</sup> Auszug aus meinen Beobachtungsnotizen des Workshops am 02. April 2022 im Neuwirt Wattens.

<sup>321</sup> Auszug aus meinen Beobachtungsnotizen des Workshops am 02. April 2022 im Neuwirt Wattens.

Verhalten der User:innen, wenn sie sich darum bemühen, von *Knigge* verstanden zu werden. Linguistische Analysen von Chats mit Bots deuten darauf hin, dass Menschen ihr Kommunikationsverhalten ändern, wenn sie wissen, dass ihr Gegenüber ein Bot ist. Sie schreiben mehr, aber kürzere Nachrichten als im Chat mit Menschen und verwenden ein eingeschränkteres und profaneres Vokabular: „People can easily adapt their language to communicate with intelligent agents.“<sup>322</sup>

Auch in den Konversationen mit *Knigge* passen einige Gesprächspartner:innen ihre Sprache dem Bot an: So wiederholen manche User:innen – vor allem nach unpassenden Antworten des Bots – ihre Nachrichten in kürzeren, simpleren Sätzen. Obwohl bei den Workshops erst im Nachhinein das Prinzip der Schlüsselwörtererkennung erklärt worden ist, haben die Personen offenbar bereits während des Chatten gewusst oder erahnt, wie sie sich beim Bot verständlich machen können. Das Verknappen und Verkürzen der Textbeiträge geht mitunter so weit, dass nur mehr einzelne Wörter an *Knigge* gesendet werden. Dies führt zu einer Engführung der Gesprächsbeiträge, die im Extremfall wie Kommandos anmuten, mit denen sich die User:innen durch die Konversation mit der „Chat-Maschine“ navigieren und selbst den Ausklang des Gesprächs mit einem Befehl einleiten: „*Ende*.“<sup>323</sup>

#### IV.VIII. „*gute Kommunikation endet auch einmal*“

Das Ende und der Ausstieg aus den Chats ist auch jener Teil des Gesprächsablaufes, der sowohl *Knigge* als auch den User:innen die meisten Probleme und Missverständnisse bereitet. Ist der Beginn der Gespräche standardisiert und wird vom Bot automatisch mit einer Begrüßung und einer Frage eingeleitet, muss eine Verabschiedung von den User:innen durch passende Schlüsselwörter ausgelöst werden. Die Schwierigkeit beim Design von Ausstiegsszenen lag, wie in Kapitel II beschrieben, an den oftmals subtilen Hinweisen der Personen, das Gespräch beenden zu wollen. Diese erfolgen zumeist durch Angabe externer Termine oder Verpflichtungen: „*Ich muss leider los. Bis bald*“<sup>324</sup>, „*ich muss jetzt arbeiten*“, „*muss weg*“<sup>325</sup>, „ich

---

<sup>322</sup> Vgl. Hill, Jennifer/Ford, Randolph W./Farreras, Ingrid G.: Real conversations with artificial intelligence: A comparison between human-human online conversations and human-chatbot conversations. In: Computers in Human Behaviour 49 (2015), 245-250.

<sup>323</sup> 2022-04-02 17:57:43.115

<sup>324</sup> 2022-06-26 13:34:50.919

<sup>325</sup> 2022-06-26 13:43:33.607



*muss jetzt wieder lernen*<sup>326</sup>, *„Lieber Knigge, jetzt muss ich leider gehen“*<sup>327</sup> ist nur eine kleine Auswahl an Äußerungen, mit denen die User:innen ihre Absicht, den Chat beenden zu wollen, signalisieren. Diese Varietät an Formulierungen stellt ein Problem für einen Bot dar, der nur auf einzelne, bestimmte, definierte Schlüsselwörter reagiert.

Das Ende der Unterhaltung mit *Knigge* beschäftigt die User:innen aber bereits während des Chats: Manche Personen erkundigen sich bereits in der Gesprächsmitte nach einem möglichen Ausstieg aus der Konversation. Sie fragen: *„Wann hörst du auf zu antworten?“*<sup>328</sup> oder *„ist es meine Verantwortung das Gespräch zu beenden?“*<sup>329</sup> und stellen fest: *„du hast eine antwort auf alles das geschpräch wird nie enden außer ich will nicht mehr“*<sup>330</sup>. Die Gesprächspartner:innen erkennen ein Ungleichgewicht im Dialog mit dem Bot: *Knigge* hört nicht von selbst auf, er hat – im Gegensatz zu den User:innen – theoretisch immer und ewig Zeit, und solange kein aktives Auslösen einer Verabschiedung erfolgt, fragt der Bot unentwegt weiter. Manche Personen ringen förmlich um das Ende und weisen mehrmals darauf hin, dass sie den Chat abschließen möchten:

**you:** ich spreche schon zu lange mit Ihnen und sollte wieder zurück zu meiner Arbeit

**bot:** Kommunikation produziert Kommunikation – was scheint Ihnen die Folge davon?

**you:** Es war jedoch sehr amüsan mit Ihnen zu sprechen

**bot:** Eine Bekannte sprach von einem Punkt, wo die Kommunikationsanforderungen, die an sie von außen herangetragen wurden, ihre Lebensgestaltung zu bestimmen begannen. Was sind Ihre Beobachtungen dazu?

**you:** wir lesen uns bestimmt bald wieder ! :)

**bot:** Woran denken Sie dabei?

**you:** das ich mich freuen würde, wenn Sie sich auch verabschieden können

**bot:** Wie kam das?

**you:** So

**bot:** Welchen Wert hat Information in Gesprächen?

**you:** Auf wiedersehen Herr knigge

**bot:** Haben Sie mich beim Namen genannt? Mich, eine Maschine?<sup>331</sup>

---

<sup>326</sup> 2022-02-18 16:01:05.799

<sup>327</sup> 2022-04-02 10:21:44.063

<sup>328</sup> 2022-04-02 17:45:05.705

<sup>329</sup> 2022-02-23 10:56:43.775

<sup>330</sup> 2022-05-17 11:25:02.196

<sup>331</sup> 2022-04-20 11:50:52.031 bis 2022-04-20 11:52:17.107

Nach dem fünften Versuch, ein Ende bei *Knigge* hervorzurufen, und sogar der direkten Äußerung des Wunsches, *Knigge* solle sich ebenfalls verabschieden, bricht der/die User:in nach „Auf wiedersehen Herr *knigge*“ das Gespräch ab. Obwohl es sich beim Gegenüber „nur“ um einen Bot handelt, ist es dieser Person offenbar sehr wichtig, die Unterhaltung mit einer gegenseitigen Verabschiedung zu beenden. Dies sei, wie Netaya Lotze in ihrer Untersuchung von Mensch-Bot-Dialogen feststellt, gerade bei länger andauernden oder als gelungen empfundenen Chats der Fall.<sup>332</sup> Sie versteht Begrüßungen und Abschiede als „Teil des Spiels mit dem System (...), auf das sich die UserInnen der modernen Bots bewusst einlassen.“<sup>333</sup> Die Bemühungen der Person zeugen von einer Verbindlichkeit, eine Art Verpflichtung, selbst einen zwanglosen, anonymen Chat zu einem „ordnungsgemäßen“ und beidseitigen Ende zu führen.

In Bezug auf menschliche Chatkommunikation hält Linguistin Kristin Luckart fest, dass Verabschiedungsszenen eine zentrale Stellung einnehmen und entsprechend aufwendig ausgestaltet werden:

„Dabei gehen mehrere Chatter ähnlich vor, indem sie zunächst ANKÜNDIGEN, dass sie den Chat verlassen werden, dann WÜNSCHE AUSSPRECHEN, um schließlich tatsächlich ihren Chat-Aufenthalt verbal für beendet zu ERKLÄREN. Dazwischen kommt es vor, dass Chatter BEGRÜNDEN, warum sie den Chat verlassen werden. Dabei WIEDERHOLEN sie meist einzelne Wörter oder ganze Beitragspassagen mehrfach.“<sup>334</sup>

Diesen Umstand führt sie darauf zurück, dass im Chat Handlungen wie das Betreten oder Verlassen des Raumes sprachlich dargestellt werden müssen. Wichtig sei dabei die Anerkennung derartiger Absichten durch die Gesprächspartner:innen. Diese Abfolgen an wechselseitigen Verabschiedungsnachrichten, wie sie Luckart zwischen menschlichen Chatpartner:innen festgestellt hat, werden hier ebenso im Chat mit einem Bot erwartet und von den User:innen versucht, umzusetzen.<sup>335</sup> Doch gestaltet sich für *Knigge* ein mehrstufiger Aufbau als schwierig, da er sich stets bloß auf die direkt vorangegangene Nachricht beziehen kann. Im Zuge einer Überarbeitung wurde *Knigge* eine Frage einprogrammiert, mit der er die

---

<sup>332</sup> Vgl. Lotze, Chatbots: Eine linguistische Analyse, 241, 343.

<sup>333</sup> Ebd., 354.

<sup>334</sup> Luckhart, Kristin (Hg.): Stilanalysen zur Chat-Kommunikation. Eine korpusgestützte Untersuchung am Beispiel eines medialen Chats. Dissertation. Dortmund 2009, 161-162.

<sup>335</sup> Vgl. dazu auch die Ergebnisse von Clifford Nass und Youngme Moon, die in Untersuchungen experimenteller Settings festhalten, dass Menschen dazu tendieren, soziale Regeln auf Bots zu übertragen: Nass, Clifford/Moon, Youngme: Machines and mindlessness: Social responses to computers. In: Journal of Social Issues, 56/1 (2000), 81–103.

Absicht, auszusteigen, zur Kenntnis nimmt: Mit „*Vielleicht reden wir ein anderes Mal weiter?*“ erkennt der Bot den Wunsch nach einem Gesprächsende an und gibt den User:innen die Möglichkeit, weitere Verabschiedungsmeldungen zu senden. In den vier Gesprächen, in denen diese Antwort ausgelöst worden ist, kam sie ein Mal zu spät, also als die Person bereits ausgestiegen ist. In zwei Chats ergibt sich dadurch eine Passung, die von den User:innen wohlwollend aufgenommen und in den Gesprächsfluss integriert wird:

**you:** Ich muss jetzt weiter, ciao  
**bot:** Vielleicht reden wir ein anderes Mal weiter?  
**you:** Gerne, bis bald  
**bot:** Es war gut, mit Ihnen im Austausch gewesen zu sein.  
**bot:** Ich konnte einiges mitnehmen. Ich hoffe, Sie auch. Machen Sie es gut<sup>336</sup>

In folgendem Ausschnitt wirkt sich *Knigges* unpassende Frage „*Wer ist in dem Fall wir?*“ nicht störend auf die Abschiedsszene aus, da der Wunsch nach einem Gesprächsausstiegs bereits in der vorherigen Wortmeldung mit „*Vielleicht reden wir ein anderes Mal weiter?*“ anerkannt worden ist:

**you:** ich muss jetzt weiter. bis bald!  
**bot:** Vielleicht reden wir ein anderes Mal weiter?  
**you:** können wir machen. melde dich, wenn es dir reinpasst.  
**bot:** Wer ist in dem Fall wir?  
**you:** ciao!  
**bot:** Es war gut, mit Ihnen im Austausch gewesen zu sein.  
**bot:** Wann immer Ihnen nach einem Gespräch sein sollte, ich stehe Ihnen jederzeit zur Verfügung. Gehaben Sie sich wohl<sup>337</sup>

In einem Gespräch wird *Knigges* Meldung in einem Moment ausgelöst, an dem kein Gesprächsausstieg angedacht war. Dies wird vom Gegenüber als sehr unpassend empfunden, die Person reagiert enttäuscht und mit einem Vorwurf, der eine Erwartungshaltung an *Knigge* als stets verfügbaren Gesprächspartner formuliert:

**bot:** Vielleicht reden wir ein anderes Mal weiter?  
**you:** Was soll das? Ich dachte, Sie wären immer für mich da (anders als die Mitmenschen....)<sup>338</sup>

---

<sup>336</sup> 2022-04-02 18:07:21.737 bis 2022-04-02 18:07:47.813

<sup>337</sup> 2022-04-02 18:00:32.281 bis 2022-04-02 18:01:17.891

<sup>338</sup> 2022-06-26 13:40:51.380 bis 2022-06-26 13:41:47.427

## V. Schlussbetrachtung

Ausgehend von der Frage, wie sich Menschen mit Chatbot *Knigge* unterhalten, lenkte ich in dieser Masterarbeit den Blick auf das Zusammenspiel von Narrativen und Praktiken in dem von Ambivalenzen geprägten Mensch-Technologie-Verhältnis. Im Kontext des Kunstprojekts erscheint das Chatten mit dem Bot als Spiel, das einerseits lustig, leicht und amüsant ist, zugleich aber auch eine ernste und normative Dimension aufweist, die sich in Provokationen, Zurechtweisungen und Gesprächsabbrüchen seitens der User:innen zeigt. So umfasst ein „richtiger“ Chat-Dialog neben einem chronologischen Ablauf mit Begrüßung und Verabschiedung auch bestimmte Erwartungen hinsichtlich der Umgangsformen: Entlang von Konfliktlinien der Nähe und Distanz, der Höflichkeit und des Humors werden in den Chats mit *Knigge* Aushandlungen von Hierarchieverhältnissen und sprachliche Positionierungen vorgenommen. Ein „gutes“ Gespräch konnotieren die User:innen mit einem „Mehr“ und „Weiter“, das den Austausch von Emotionen und Erfahrungen sowie ein wechselseitiges aufeinander-Eingehen der Gesprächspartner:innen umfasst. Die Interaktion selbst wird hierbei als Kollaboration verstanden, welche jedoch fragil und störanfällig ist und von beiden Seiten aus aktiv instandgehalten werden muss.

Sowohl in den Chatprotokollen als auch in den Workshops äußern die Personen Skepsis gegenüber der als undurchsichtig beschriebenen Technologie und es werden dystopische Szenarien bis hin zur Angst vor einer Maschinenherrschaft formuliert. Gerade die Erzählungen über das Unheimliche und Unbestimmte üben aber wiederum eine Faszination auf die User:innen aus und laden ein zu Imaginationen und Spekulationen, etwa inwieweit der Bot über ein eigenes Bewusstsein oder einen freien Willen verfügt. Diese Mutmaßungen fußen auf einer grundsätzlichen Unterscheidung zwischen Mensch und Chatbot, welche in den Dialogen aktiv hergestellt und diskutiert wird. Die User:innen stilisieren *Knigge* als das technologische Andere, dessen Sinn und Zweck im Nützlichsein für Menschen besteht. Die narrative Konstruktion des Antagonismus Mensch-Bot erfolgt durch Zuschreibungen einer Maschinenlogik, welche über das Ausführen von Befehlen und eindeutigen Zuständen wie „ein“ und „aus“, „1“ und „0“ charakterisiert wird. Im Kontrast dazu assoziieren die User:innen ihr Selbstverständnis als Mensch mit der Fähigkeit, Emotionen zu empfinden und Erfahrungen zu machen sowie dem Umgang mit dem Unkonkreten. Wiederholt heben die Personen dabei ein Können und Wollen

hervor, mit dem sie sich von Maschinen abgrenzen und sich in ihrem Handlungsspielraum und ihrer Entscheidungsfreiheit als dem Bot überlegen positionieren.

Doch werden *Knigge* auch Ähnlichkeiten mit Menschen zugeschrieben und diese über Vergleiche artikuliert: In Metaphern, wie jener der „biologischen Algorithmen“, stellen User:innen Gemeinsamkeiten zwischen sich und dem Chatbot her. In dieser maschinell-organischen Figuration wird eine Hybridität angedeutet, die binäre Strukturen wie „Mensch-Technologie“ oder „Natur-Kultur“ aufbricht. Schwellenzustände und Überlappungen finden sich auch in weiteren Ausführungen, etwa in der Beschreibung einer Verschmelzung von Mensch und Bot in ein nicht näher bestimmbares „wir“. Im Mittelpunkt dieser Denkbewegungen steht der Begriff der „Echtheit“, über den sich User:innen Fragen nach dem Verhältnis von Realität und Virtualität sowie nach der Idee eines „authentischen“ Selbst stellen. In der Begegnung mit dem Bot kommt es zu einem Aufbrechen der Vorstellungen von Raum, Zeit und Subjektivität, welches sich innerhalb der Chats in einer mehrfach artikulierten Orientierungslosigkeit zeigt. Als Referenzpunkt beziehen sich einige User:innen daraufhin auf das Konzept der „Persönlichkeit“, das als Trennlinie zwischen Subjekt (User:in) und Objekt (Bot) fungiert und eine ontologische Differenz im virtuellen Raum markieren soll.

Trotz dieser vermeintlich eindeutigen Teilung sind die Dialoge durchzogen von Kipp-Momenten, in denen der Bot abwechselnd als Gesprächspartner oder als Spielzeug betrachtet wird. Diese Ambivalenzen im Umgang mit *Knigge* können durch die Analysefiguration der Unterhaltung erfasst werden: So erscheinen etwa Szenen des Humors als eine Pendelbewegung zwischen oder gar eine Gleichzeitigkeit der Dimensionen der Konversation und des Vergnügens. Der Chatbot stellt darin ein Subjekt, eine:n Gesprächspartner:in und eine:n Co-Autor:in, dar, zugleich ist er aber auch das Objekt der Unterhaltung – das Unterhaltsame, das die User:innen in der Unterhaltung „hält“. Über den Unterhaltungsbegriff wird die paradoxe Ontologie des Chatbots freigelegt: Er ist Subjekt und gleichzeitig Objekt; er ist das Hybride in der Figuration.

Die Begegnungen mit *Knigge* werden in einigen Chats direkt reflektiert: In Momenten der Überraschung oder Enttäuschung nehmen die User:innen einen Abgleich von Erfahrung und Erwartung vor. Hierbei kommt es zu Aha-Erlebnissen, die in manchen Gesprächen als

Durchbrüche, Abbrüche oder Ausbrüche ersichtlich werden. Sprachspiele und das Kreieren von experimentellen Textformaten wie dem Knödel-Rezept oder Passagen, die auf den ersten Blick komisch und absurd anmuten, erscheinen in dieser Lesart als Zeugnisse von Transformationsprozessen: User:innen zeigen, welches Kennen und Können sie erlangt haben und wenden ihre (Er-)Kenntnisse spielerisch an. Das Experimentieren und Ausprobieren eröffnet einen narrativen Raum des Dazwischen, in dem Alternativen denkbar und von den User:innen erkundet werden: Dabei können neue oder andere Erzählungen entstehen.

Hybrid ist in dieser Masterarbeit nicht nur der Chatbot selbst, sondern ebenso die Quellengattung der Chatlogs: Sie bestehen neben den Chatnachrichten der User:innen und des Bots auch aus automatisiert protokollierten Serverdaten. Aufbereitet durch Logfile-Analysen konnte ich diese Informationen in meine Untersuchung miteinbeziehen: So gaben mir etwa die Zeitstempel eine Übersicht über die Verweildauer und die zeitlichen Abstände zwischen den Nachrichten. Diese halfen mir wiederum bei der Einschätzung, wie spontan die User:innen dem Chatbot antworten und wie lange sie sich mit ihm unterhalten. Bei den 138 Chatlogs für meine Masterarbeit war die Sichtung der Serverdaten noch händisch bewältigbar; für größere Korpora ist jedenfalls eine computergestützte Auswertung dieser Datensätze zu empfehlen.

Für die Dialoge selbst öffnete mir die Methode der Gesprächsanalyse eine differenzierte Sicht auf und zwischen die Zeilen der Chatprotokolle: Die Erstellung von Gesprächsinventaren gab den Blick auf größere Zusammenhänge in den über mehrere Monate hinweg entstandenen Chatprotokollen frei. Durch die Fokussierung auf ausgewählte Sequenzen konnte ich mich sowohl darauf konzentrieren, *was* gesagt wird (Inhaltsebene), als auch darauf, *wie* etwas gesagt wird (Interaktionsebene), und in einer feinanalytischen Betrachtung eine Rekonstruktion von Sinnbezügen und Deutungsmustern der User:innen vornehmen.

Als sehr wichtig und wertvoll für die Kontextualisierung erwiesen sich meine ethnographischen Aufzeichnungen: Entlang der „Narrative and Technology Ethics“ unterteilte ich meine Notizen in Narrative erster Ordnung und Narrative zweiter Ordnung und so ermöglichten mir mein Forschungstagebuch sowie meine Beobachtungen und Gespräche entlang der Workshops ein tieferes Verständnis der Chatprotokolle. Als alleinige Quellenbasis wären anonym aufgezeichnete Chatlogs nur mit äußerster Vorsicht und sehr beschränkter Aussagekraft zu

analysieren, da selbst unter Hinzunahme weiterer Informationen einige interpretatorische Leerstellen und Fragezeichen bleiben, wie etwa Chats, bei denen die User:innen das Gespräch noch vor der ersten Wortmeldung abgebrochen haben.

Im Zuge der Beschäftigung mit Forschungsliteratur stellte es sich als äußerst schwierig heraus, mich im heterogenen und zerstreuten Forschungsbereich der HCI zu orientieren und zu verorten. Die Vielzahl an unterschiedlichen Terminologien und Herangehensweisen zeugen von einem jungen, dynamischen Forschungsgebiet, in dem erst ein Konsens über verwendete Grundbegriffe gefunden werden muss. Für künftige Studien und vergleichende Analysen in diesem stetig wachsenden Bereich ist die Schaffung von übergeordneten theoretischen Rahmungen unerlässlich. Den hierzu von Hepp et al. vorgeschlagenen figurationsanalytischen Ansatz erachte ich als einen ersten wichtigen Schritt für eine Bündelung und Systematisierung der geisteswissenschaftlichen HCI-Forschungen. Meine Masterarbeit stellt einen Versuch dar, die Auffassung von Mensch-Bot-Interaktionen als hybride Figuration empirisch anzuwenden.

In meiner Untersuchung hat sich gezeigt, dass ein figurationsanalytischer Ansatz eine solide epistemologische Basis bietet und dabei flexibel genug ist, um für unterschiedliche Kontexte eingesetzt und methodologisch mit verschiedenen Verfahren kombiniert zu werden. Mit der Spezifizierung der Figuration durch den Unterhaltungsbegriff gelang es, einen Zuschnitt für das spielerisch-künstlerische Setting des *Knigge*-Projekts zu schaffen. In ihrer Funktion als Brückenkonzept stellt die hybride Figuration der Unterhaltung eine Überleitung zu kulturwissenschaftlichen Forschungsbereichen der Populärkultur- und Technikkultur- und Erzählforschung dar: Das Unterhaltsame an Technologie sowie auch das Technologische an der Unterhaltung deuten auf das große, aber bislang noch wenig genutzte Potential kulturwissenschaftlicher HCI-Perspektiven hin.

Die Arbeit im und über das Kunstprojekt hat mir deutlich gemacht, dass sich Menschen für Chatbots interessieren, diese ausprobieren und sich über ihre Gedanken und Erfahrungen dazu austauschen möchten. Gerade in Bezug auf eine Technologie, die immer tiefer in Lebensalltage einsickert und von kontroversen Diskursen und Erzählungen begleitet wird, ist es umso wichtiger, in einem geschützten Rahmen eine kritische Auseinandersetzung mit diesem Thema zu ermöglichen und ein Bewusstsein für das Ineinanderwirken von Vorstellungen und Praktiken

zu schaffen. Zwar können vom Setting des Kunstprojekts nur sehr bedingt Rückschlüsse auf andere Kontexte gezogen werden, jedoch sind Chatbots in derart vielen und unterschiedlichen Alltagsbereichen präsent, dass es wichtig ist, diese Technologie breit zu erforschen und möglichst viele unterschiedliche Situationen der Mensch-Bot-Begegnung empirisch zu erfassen. Aus meiner Erfahrung mit dem *Knigge*-Projekt sehe ich auch für künftige Studien das Format des künstlerischen Forschens oder der forschenden Kunst als empirisch sehr fruchtbar an. Experimentell-explorative Settings schaffen Gelegenheiten für ein spielerisches sich-Einlassen, für das Erfahren, Erzählen und das gemeinsame Nachdenken über ein „Was-wäre-wenn“. Genau in diesem offenen und freien Modus können sowohl die Konversation als auch das Vergnügen ihr transformatives Potential entfalten – denn das „als ob“ der Unterhaltung ist der Türöffner des (Un-)Möglichen.



## VI. Literaturverzeichnis

- Adamopoulou, Eleni/Moussiades, Lefteris: An Overview of Chatbot Technology. In: Maglogiannis, Ilias/Iliadis, Lazaros/Pimenidis, Elias (Hg.): Artificial Intelligence Applications and Innovations Part 2. Cham 2020, 373-383.
- Allen, James F. et al.: Towards Conversational Human-Computer Interaction. In: AI Magazine 22/4 (2001), 27-38.
- Anscombe, Gertrud Margaret Elisabeth/Wright, Georg Hendrick (Hg.): Ludwig Wittgenstein. Über Gewissheit. Frankfurt 1970.
- Bareither, Christoph: Gedenkendes Erinnern – ästhetisches Vergnügen. Digitale Medienpraktiken und touristisches Erleben an Heritage Sites in Berlin. In Bareither, Christoph/Tomkowiak, Ingrid (Hg.): Mediated Pasts – Popular Pleasures. Medien und Praktiken populärkulturellen Erinnerns. Würzburg 2020, 75-92.
- Bareither, Christoph (Hg.): Gewalt im Computerspiel. Facetten eines Vergnügens. Bielefeld 2016.
- Bareither, Christoph: Wie ethnographiert man Vergnügen? Zur Erforschbarkeit von Erfahrungsqualitäten. In: Ders./Maase, Kaspar/Nast, Mirjam (Hg.): Unterhaltung und Vergnügung. Beiträge der Europäischen Ethnologie zur Populärkulturforschung. Würzburg 2013, 196–209.
- Bareither, Christoph/Tomkowiak, Ingrid: Mediated Pasts – Popular Pleasures. Zur Einführung. In: Dies. (Hg.): Mediated Pasts – Popular Pleasures. Medien und Praktiken populärkulturellen Erinnerns. Würzburg 2020, 7-16.
- Bausinger, Hermann: Alltag, Technik, Medien. In: Sprache im technischen Zeitalter 89 (1984), 60-70.
- Bausinger, Hermann: Ist der Ruf erst ruiniert...Zur Karriere der Unterhaltung. In: Communicatio Socialis 26/2 (1993), 106-118.
- Bausinger, Hermann: Technik im Alltag. Etappen der Aneignung. In: Zeitschrift für Volkskunde 77 (1981), 227–242.
- Bausinger, Hermann (Hg.): Volkskultur in der technischen Welt. Frankfurt 1986.
- Beißwenger, Michael: Multimodale Analyse von Chat-Kommunikation. In: Birkner, Karin/Stukenbrock, Anja (Hg.): Arbeit mit Transkripten in der Praxis: Forschung, Lehre und Fortbildung. Mannheim 2009, 117-143.
- Brissett, Dennis/Snow, Robert P.: Boredom. Where the Future Isn't. In: Symbolic Interaction, 16/3 (1993), 237-256.
- Broeckmann, Andreas: Kritik des Maschinenmythos und der Maschinenkunst. Konferenzbeitrag Theorie und Praxis der Maschinenkünste im 20. und 21. Jahrhundert: Prozesse, Medien, Kreativität. Basel 2021. Online unter: [http://abroeck.in-berlin.de/wp-content/uploads/2021/06/20210605\\_Maschinenkunst\\_Basel\\_text\\_abroeckmann.pdf](http://abroeck.in-berlin.de/wp-content/uploads/2021/06/20210605_Maschinenkunst_Basel_text_abroeckmann.pdf) (Stand: 07.02.2023).
- Broeckmann, Andreas: Maschinen, Menschen und Roboter. In: Landwehr, Dominik (Hg.): Machines and Robots. Edition Digital Culture 5. Basel 2020, 26-37.
- Busse, Dietrich (Hg.): Historische Semantik. Stuttgart 1987.
- Deleuze, Gilles/Guattari, Felix (Hg.): Tausend Plateaus. Berlin 2013.
- Diederich, Stephan et al.: On the Design of and Interaction with Conversational Agents: An Organizing and Assessing Review of Human-Computer Interaction Research. In: Journal of the Association for Information Systems 23/1 (2022), 96-138.

- Dorta, Gabriel (Hg.): Soziale Welten in der Chat-Kommunikation. Untersuchungen zur Identitäts- und Beziehungsdimension in Web-Chats. Bremen 2005.
- Dreesen, Philipp/Krasselt, Julia: Social Bots als Stimmen im Diskurs. In: Gredel, Eva (Hg.): Diskurse – digital. Theorien, Methoden, Anwendungen. Berlin 2022, 271-282.
- Esposito, Elena: Artificial Communication? The Production of Contingency by Algorithms. In: Zeitschrift für Soziologie 46/4 (2017), 249–265.
- Faulstich, Werner: „Unterhaltung“ als Schlüsselkategorie von Kulturwissenschaft: Begriffe, Probleme, Stand der Forschung, Positionsbestimmung. In: Faulstich, Werner/Knop, Karin (Hg.): Unterhaltungskultur. München 2006, 7-21.
- Følstad, Asbjørn/Brandtzaeg, Petter Bae: Chatbots and the New World of HCI. In: interactions 24/4 (2017), 38-42.
- Følstad, Asbjørn/Skjuve, Marita/Brandtzaeg, Petter Bae: Different Chatbots for Different Purposes: Towards a Typology of Chatbots to Understand Interaction Design. In: Bodrunova, Svetlana et al. (Hg.): Internet Science. INSCI 2018 International Workshops, St. Petersburg, Russia, October 24–26, 2018, Revised Selected Papers. Cham 2019, 145-156.
- Fraas, Claudia/Meier, Stefan/Pentzold, Christian (Hg.): Online-Kommunikation. Grundlagen, Praxisfelder und Methoden. Oldenburg 2012.
- Gordijn, Bert/ten Have, Henk: ChatGPT: evolution or revolution? In: Medicine, Health Care and Philosophy (2023), o.S.. Online unter: <https://doi.org/10.1007/s11019-023-10136-0> (Stand: 12.02.2023).
- Goriunova, Olga: Introduction. In: Dies. (Hg.): Fun and Software. Exploring Pleasure, Play and Paradox in Computing. London 2014, 1-20.
- Graefen, Gabriele/Hoffmann, Ludger: Linguistische Pragmatik. In: Krumm, Hans-Jürgen et al. (Hg.): Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Ein internationales Handbuch. Erster Halbband. Berlin 2010, 255-264.
- Grau, Oliver: Hingabe an das Nichts. Der Cyberspace zwischen Utopie, Ökonomie und Kunst. In: Medien.Kunst.Passagen. 4 (1994), 17-30.
- Griem, Julika (Hg.): Szenen des Lesens. Schauplätze einer gesellschaftlichen Selbstverständigung. Bielefeld 2021.
- Groschwitz, Helmut: Unterhaltung. In: Fabula 51 (2010 3/4), 332-334.
- Hartung, Martin: Höflichkeit und das Kommunikationsverhalten Jugendlicher. In: Lüger, Heinz-Helmut (Hg.): Höflichkeitsstile. Frankfurt 2000, 213-232.
- Hengartner, Thomas: Technik – Kultur – Alltag. Technikforschung als Alltagsforschung. In: Schweizerisches Archiv für Volkskunde 106 (2012), 117-139.
- Hepp, Andreas et al.: Von der Mensch-Maschine-Interaktion zur kommunikativen KI. Automatisierung von Kommunikation als Gegenstand der Kommunikations- und Medienforschung. In: Publizistik (2022) 67, 449–474.
- Hill, Jennifer/Ford, Randolph W./Farreras, Ingrid G.: Real conversations with artificial intelligence: A comparison between human-human online conversations and human-chatbot conversations. In: Computers in Human Behaviour 49 (2015), 245-250.
- Hügel, Hans-Otto: Ästhetische Zweideutigkeit der Unterhaltung. Eine Skizze ihrer Theorie. In: montage/av 2/1 (1993), 119-141.
- Jakobi, Carsten/Waldschmidt, Christine: Einleitung. In: Dies. (Hg.): Witz und Wirklichkeit. Komik als Form ästhetischer Weltaneignung. Bielefeld 2015, 9-18.

- Kaltenbacher, Brigitte: Human-computer Interaction, a Sci-fi Discipline? In: Gorinuova, Olga (Hg.): Fun and Software. Exploring Pleasure, Paradox and Pain in Computing. London 2014, 213-232.
- Koch, Gertraud: Ethnographie digitaler Infrastrukturen. In: Koch, Gertraud (Hg.): Digitalisierung. Theorien und Konzepte für die empirische Kulturforschung. Köln 2017, 107-126.
- Koselleck, Reinhard (Hg.): Vergangene Zukunft. Zur Semantik geschichtlicher Zeiten. Frankfurt 1995.
- Kotthoff, Helga (Hg.): Spaß verstehen. Zur Pragmatik von konversationellem Humor. Tübingen 1998.
- Kraus, Wolfgang: Identität als Narration: Die narrative Konstruktion von Identitätsprojekten. Colloquium vom 22.04.1999, Kapitel 2, o.S.. Online unter: <http://web.fu-berlin.de/postmoderne-psych/berichte3/kraus.htm> (Stand: 20.01.2023).
- Kvideland, Reimund: Media-Lore. Erzählungen über Medien. In: Schmitt, Christoph (Hg.): Erzählkulturen im Medienwandel. Münster 2008, 373-384.
- Kowalski, Piotr: Interaktion. In: Boden, Doris/Brednich, Rolf Wilhelm/Ranke, Kurt (Hg.): Enzyklopädie des Märchens. Handwörterbuch zur historischen und vergleichenden Erzählforschung. Band 7. Göttingen 2011, 202-206.
- Lewkowitz, Michael: bots. the future of human-computer interaction. At least until we are a borg, o.S.. Online unter: <https://chatbotsmagazine.com/bots-the-future-of-human-computer-interaction-56696f7aff56> (Stand: 18.01.2023).
- Lotze, Netaya: Künstliche Intelligenz im Dialog – Ein methodologisches Konzept zur Analyse von Mensch-Maschine-Interaktion. In: Marx, Konstanze/Lobin, Henning/Schmidt, Axel (Hg.): Deutsch in Sozialen Medien. Interaktiv – multimodal – vielfältig. Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache. Berlin 2020, 363-368.
- Lotze, Netaya (Hg.): Chatbots. Eine linguistische Analyse. Dissertation. Universität Hannover, 2014.
- Lotze, Netaya: Zur sprachlichen Interaktion mit Chatbots – Eine linguistische Perspektive. In: Hug, Theo/Pallaver, Günther (Hg.): Talk with the Bots. Gesprächsroboter und Social Bots im Diskurs. Innsbruck 2018, 29-50.
- Lucius-Hoene, Gabriele/Deppermann, Arnulf (Hg.): Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews. Wiesbaden 2004.
- Luckhart, Kristin (Hg.): Stilanalysen zur Chat-Kommunikation. Eine korpusgestützte Untersuchung am Beispiel eines medialen Chats. Dissertation. Dortmund 2009.
- Maase, Kaspar (Hg.): Populärkulturforschung. Eine Einführung. Bielefeld 2019.
- Meinold, Gottfried: Versuch über die Utopie der Exaktheit. In: Sinn und Form 40/5 (1988), 1062-1073.
- Nass, Clifford/Moon, Youngme: Machines and mindlessness: Social responses to computers. In: Journal of Social Issues, 56/1 (2000), 81-103.
- Natale, Simone/Ballatore, Andrea: Imagining the thinking machine. Technological myths and the rise of artificial intelligence. In: Convergence. The International Journal of Research into New Media Technologies 26/1 (2020), 3-18.
- Natale, Simone/Guzman, Andrea: Reclaiming the human in machine cultures: Introduction. In: Media, Culture & Society 44/4 (2022), 627-637.
- Natale, Simone: If software is narrative: Joseph Weizenbaum, artificial intelligence and the biographies of ELIZA. In: New Media & Society 21/3 (2019), 712-728.

- Natale, Simone/Umbrello, Steven: Reframing Deception for Human-Centered AI (Preprint 07/2022). Projekt: Emerging Technologies and Value-based design methodologies. Online unter: DOI 10.13140/RG.2.2.30364.16003 (Stand: 28.08.2022).
- Natale, Simone (Hg.): Deceitful Media. Artificial Intelligence and Social Life after the Turing Test. Oxford 2021.
- Natale, Simone: Communicating Through or Communicating with: Approaching Artificial Intelligence from a Communication and Media Studies Perspective. In: Communication Theory 31/4 (2021), 905-910.
- Rapp, Armon/Curti, Lorenzo/Boldi, Arianna: The human side of human-chatbot interaction: A systematic literature review of ten years of research on text-based chatbots. In: International Journal of Human-Computer-Studies 151 (2021), 1-24.
- Reijers, Wessel/Coeckelbergh, Mark (Hg.): Narrative and Technology Ethics. Cham 2020.
- Reijers, Wessel/Coeckelbergh, Mark: Narrative Technologies: A Philosophical Investigation of the Narrative Capacities of Technologies by Using Ricoeur's Narrative Theory. In: Human Studies 39 (2016), 325-346.
- Schmidt, Axel: Interaktion und Kommunikation. In: Hoffmann, Dagmar/Winter, Rainer (Hg.): Mediensoziologie. Handbuch für Wissenschaft und Studium. Baden 2018, 15-38.
- Schneider, Martin: 1988. Zwischen Dialog und Erzählung. Improvisation in Alexander Kluges Fernsehgesprächen. In: Zanetti, Sandro (Hg.): Improvisation und Invention. Momente, Modelle, Medien. Zürich 2014, 113-126.
- Schrader, Peter G. et al.: Mixed Methods for Human-Computer Interactions Research: An Iterative Study Using Reddit and Social Media. In: Journal of Educational Computing Research 58/4 (2020), 818-841.
- Shanken, Edward A. (Hg.): Roy Ascott: Telematic Embrace. Visionary Theories of Art, Technology, and Consciousness. Kalifornien 2003.
- Spitzmüller, Jürgen: Chat-Kommunikation: Interaktion im virtuellen Raum als multidisziplinäres Forschungsfeld. In: Moraldo, Sandro (Hg.): Internet.kom. Neue Sprach- und Kommunikationsformen im World Wide Web, Band 1. Rom 2009, 71-108.
- Spitzmüller, Jürgen: Spricht da jemand? Repräsentation und Konzeption in virtuellen Räumen. In: Kramorenko, Galina (Hg.): Aktualnije problemi germanistiki i romanistiki. 9/I (2005). Smolensk: SGPU, 33-56.
- Storrer, Angelika: Getippte Gespräche oder dialogische Texte? Zur kommunikationstheoretischen Einordnung der Chat-Kommunikation. In: Lehr, Andrea et al. (Hg.): Sprache im Alltag. Beiträge zu neuen Perspektiven der Linguistik. Berlin 2001, 439-466.
- Strassberg, Daniel (Hg.): Spektakuläre Maschinen. Eine Affektgeschichte der Technik. Berlin 2022.
- Suarez, Daniel: Bot-mediated Reality. In: Walz, Steffen P./Deterding, Sebastian (Hg.): The Gameful World. Approaches, Issues, Applications. Cambridge (USA) 2014, 405-408.
- Weber-Guskar, Eva: Reflecting (on) Replika: Can We Have a Good Affective Relationship With a Social Chatbot? In: Loh, Janina/Loh, Wulf (Hg.): Social Robotics and the Good Life. The Normative Side of Forming Emotional Bonds With Robots. Bielefeld 2023, 103-128.
- Weizenbaum, Joseph (Hg.): Computer Power and Human Reason. From Judgement to Calculation. Middlesex 1984.
- Weizenbaum, Joseph: ELIZA – A Computer Program For the Study of Natural Language Communication Between Man And Machine. In: Oettinger, A.G. (Hg): Computational Linguistics. Communications of the ACM 9/1 (1966), 36-45.

Wittgenstein, Ludwig: Philosophische Untersuchungen. In: Ders. (Hg.): Werkausgabe Band 1. Frankfurt 2006.

Yuill, Simon: Bernd Sinister – Monstrosity and Normative Effect in Computational Practice. In: Gorinuova, Olga (Hg.): Fun and Software. Exploring Pleasure, Paradox and Pain in Computing. London 2014, 41-90.

Zanetti, Sandro: 2014 – Einleitung. In: Ders. (Hg.): Improvisation und Invention: Momente, Modelle, Medien. Zürich 2014, 13-28.

## VI.I. Internetquellen

Eintrag „Chatbot“ in Wikipedia. Online unter: <https://de.wikipedia.org/wiki/Chatbot> (Stand: 05.02.2023).

Eintrag „Narrativ“ in: Stangl, Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. Online unter: <https://lexikon.stangl.eu/28477/narrativ> (Stand: 09.02.2023).

Eintrag „Uncanny Valley“ in Stangl – Onlinelexikon für Psychologie und Pädagogik. Online unter: <https://lexikon.stangl.eu/25923/uncanny-valley> (Stand: 28.08.2022).

Eintrag „Unterhaltung“ in: Digitales Wörterbuch der Deutschen Sprache (DWDS). Online unter: <https://www.dwds.de/wb/Unterhaltung> (Stand: 05.02.2023).

Projektseite „Was ist zwischen den Menschen“: <https://islandrabe.com/projekte/zwischenmenschen/> (Stand: 18.10.2022).

Youtube-Video: Broeckmann, Andreas: Elemental Machines. Konferenzbeitrag transmediale. Berlin 2017. Online unter: <https://www.youtube.com/watch?v=atq7FNpcxqQ&t=2010s> (Stand: 07.02.2022).

Künstler:innengruppe „Wochenklausur“: Vom Objekt zur Intervention. Online unter: <https://wochenklausur.at/kunst.php?lang=de> (Stand: 08.02.2023).

## VI.II. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1, Seite 24: Screenshot Chatfenster Knigge, © www.knigge.chat

Abbildung 2, Seite 24: Screenshot Chatfenster Knigge, © www.knigge.chat

Abbildung 3, Seite 28: Screenshot Quellengattung Chatlogs, © www.knigge.chat

Abbildung 4, Seite 33: Workshop am 26.06.2022 in Bsclabs, © Melanie Haberl

Abbildung 5, Seite 33: Workshop am 02.04.2022 in Wattens, © Verena Nagl

### VI.III. Abstract (deutsch)

Ob im Gesundheitsbereich oder zum virtuellen Plaudern konzipiert: Chatbots kommen in immer mehr Lebensbereichen zum Einsatz. Die Entwicklung dieser Technologie ist begleitet von kontroversen Diskursen und Erzählungen über Chatbots als „Unterstützung“ oder „Bedrohung“ der Menschheit. In dieser Masterarbeit wird in den Blick genommen, wie diese Vorstellungen wiederum in den Umgang mit Bots hineinwirken.

Empirischer Ausgangspunkt sind 138 Dialoge zwischen User:innen und Chatbot *Knigge*, der im Zuge eines Kunstprojekts programmiert wurde. In diesem Kontext erscheint das Chatten mit dem Bot als Spiel, das lustig, leicht und amüsant ist, zugleich aber auch eine ernste und normative Dimension aufweist. Als analytische Rahmung wurde der Begriff der „Unterhaltung“ gewählt, um entlang seiner Bedeutungen der „Konversation“, des „Vergnügens“ und der „Instandhaltung“ mehrere Ebenen miteinander zu verbinden. Ausgehend von der Frage, wie sich User:innen mit Chatbot *Knigge* unterhalten, wurden die Chatprotokolle gesprächsanalytisch untersucht und Beobachtungen bei Workshops vorgenommen.

Im Verständnis der Unterhaltung erscheint der Wechsel aus Spaß und Ernst nicht als Unsinn, sondern als Aneignung von Welt: Im Chat mit *Knigge* werden Vorstellungen von Bots artikuliert, reflektiert und transformiert. Der Chatbot stellt dabei ein Subjekt, eine:n Gesprächspartner:in, dar, zugleich ist er aber auch das Objekt der Unterhaltung – das Unterhaltsame, das die User:innen in der Unterhaltung „hält“. In dieser paradoxen Ontologie stellt sich nicht nur die Frage danach, was ein Bot „ist“, sondern ebenso, wie sich Menschen als User:innen in der virtuellen Umgebung des Chatfensters wiederfinden.

Diese Masterarbeit versteht sich als kulturwissenschaftliche Perspektive auf Human-Computer-Interaction (HCI) und trägt zu Desideraten an qualitativen Untersuchungen sowie an Studien mit deutschsprachigen Chatbots bei.

## VI.IV. Abstract (englisch)

Whether designed for the healthcare sector or virtual conversations, chatbots are increasingly being used in many areas of life. The development of this technology is accompanied by controversial debates and narratives about chatbots as a "support" or "threat" to humanity. This master's thesis examines how these notions then influence how we interact with bots.

Empirical starting point are 138 dialogues between users and chatbot *Knigge*, which was programmed as part of an art project. In this context, chatting with the bot appears as a game that is funny and amusing, but at the same time has a serious and normative dimension. As analytical framework, the term "entertainment" was chosen in order to link several levels based on its meanings of "conversation", "pleasure" and "maintenance". Based on the question of how users entertain themselves and interact with Chatbot *Knigge*, the chat logs were analyzed using conversation analysis and observations were made during workshops.

In the understanding of entertainment, the alternation of fun and seriousness does not appear as nonsense, but as a way of appropriation of the world: in the chat with *Knigge*, notions about technology get articulated, reflected and transformed. The chatbot represents a subject, a conversation partner, but at the same time it is also the object of entertainment - the entertaining thing that keeps the users in the conversation. In this paradoxical ontology, the question is not only about what a bot "is", but also how people find themselves as users in the virtual environment of the chat window.

This master's thesis is a cultural science perspective on human-computer interaction (HCI) and contributes to desiderata for qualitative research as well as studies with German-speaking chatbots.