

Armin Sieber: Dialogroboter: Wie Bots und künstliche Intelligenz Medien und Massenkommunikation verändern

Wiesbaden: Springer VS 2019, 228 S., ISBN 9783658243920, EUR 16,99

Bei Armin Siebers Monografie geht es um die Kommunikation von Menschen mit Maschinen; der Autor spricht von einer Dialogwende. Treiber dieser Veränderung ist die Digitalisierung, bei der zunehmend Sprachassistent_innen und -dialogsysteme „Botschaften von einem Sender an einen Empfänger“

(S.7) übermitteln. Ihre Aufgabe sei es, „die Schrift durch Automatisierung des natürlichsprachlichen Dialogs zu verdrängen“ (ebd.).

Im Zentrum von Siebers Ausführungen steht die Automatisierung der „Produktions- und Distributionsprozesse“ (S.16) digitaler Medieninhalte.

Automatisierung von Sprache gelinge durch eine Fragmentierung von Zielgruppen, eine ‚Granulierung‘ von Themen, eine Beschleunigung von Themenkarrieren sowie eine Personalisierung der Zielgruppenansprache (S.17).

Dialogroboter automatisieren den Dialog, sie stehen für die Veränderung der heutigen Medienwelt und die gesamtgesellschaftlichen technologischen Veränderungen (S.28ff.). Am Ende der Entwicklung, so stellt Sieber fest, werden unter anderem Roboter-Redakteur_innen stehen, die für Medienhäuser interessant sind, „wenn eine große Zahl an ähnlich strukturierten Texten produziert werden soll“ (S.41). Sport- oder Börsennachrichten könnten etwa so generiert werden (vgl. S.205).

Grundlage von Redaktionsassistenzsystemen und Sprachdialogsystemen ist ein „Textproduktionsalgorithmus“ (S.51), der zum Scharnier wird, denn er muss verschiedene Entscheidungen treffen, wie etwa die über eine Struktur des Inhalts. Das heißt der Algorithmus entscheidet autonom, ob etwa die Dauer eines Ereignisses ausführlich beschrieben wird oder nicht, oder „in welcher Reihenfolge [...] die Information im konkreten Text aufgebaut“ (S.52) wird. Bei der Entscheidung über die Satzstruktur gehe es dann darum, die Satzabfolge festzulegen und komplexe Inhalte gegebenenfalls in mehrere Sätze zu zerlegen. Nicht zuletzt müsse die konkrete Textrealisierung „grammatikalisch korrekt sein, also die Regeln der Syntax, Morphologie und Orthographie der jeweiligen Zielsprache“ (ebd.) beachten. Der automatisierte Dialog zwischen Mensch und Dialog-

roboter sei von vier Prinzipien geprägt: dem „Inhalts- und Beziehungsaspekt“ (S.167), der Wechselseitigkeit von „Ursache und Wirkung“ (ebd.), einem momentanen ausschließlichen Interesse am Gelingen der Kommunikation und der Bereitschaft „zur Lösungsorientierung und Wahrheit“ (ebd.). Im Umgang mit Maschinen lernten User_innen, dass die Kommunikation scheitert, wenn eine dieser Bedingungen verletzt wird.

Spracherkennung und -synthetisierung sind am Schreibtisch längst üblich. Hier werden gesprochene Worte mit Diktiersoftware zu Texten, Sprachassistenzsysteme ersparen so die Dateneingabe über die Tastatur. Selbst die Standardsoftware Word liest bereits Texte vor. Ebenso verbreitet und im Alltag angekommen sind Dialogsysteme in der Praxis, wenn Standardanfragen im Kundenservice abgearbeitet werden (vgl. S.79f.). Bots begrüßen Kund_innen (S.81) oder arbeiten Anfragen Schritt für Schritt ab (vgl. S.146). Sie stellen so ihre Nützlichkeit zur Rationalisierung von kommerziellen Abläufen unter Beweis. Digitale Assistent_innen sind zudem im Smartphone integriert und Teil des modernen Smart Home.

Die bei Sieber nachzulesende Dialogkompetenz ist durchaus beeindruckend. Was aber sind die Folgen dieser Dialogwende? Sieber spricht von einer „Grenzverschiebung zwischen Mensch und Maschine“ (S.163) und fragt: „Machen wir die Maschinen immer menschlicher? Oder machen uns die Maschinen immer unmenschlicher?“ (ebd.). User_innen schätzten etwa

die erlebte Nähe bei der Beurteilung von Computerdialogen (ebd.). Was bedeutet es, wenn automatisierte Dialoge „Nähe schaffen“ (S.201) sollen, und dabei, wie Sieber feststellt, „aber auch Entfremdung vertiefen“ (ebd.)? Sieber kennzeichnet diesen Zustand der Auseinandersetzung mit Bots als einen „Als-ob-Modus“ (ebd.) und eine „ambivalente[] Erfahrung der Nähe und Vertrautheit – im gleichzeitigen Wissen um ihre wesenhafte Fremdheit“ (S.181).

Erwartbar sind Sieber zufolge erhebliche soziale, politische und psychologische Konsequenzen. Wir sind, so lässt sich folgern, in einer Welt angekommen, die der französische Philosoph Marc Augé (*Nicht-Orte*. München:

C.H. Beck, 1992) als eine beschreibt, in der technisch vermittelte Instruktionen Anweisungen soziale Abläufe steuern. Dies hat fatale Folgen, denn die Missachtung dieser kann zu sozialem Ausschluss führen.

Das von Armin Sieber vorgelegte Buch beschreibt gut nachvollziehbar den Weg in diese moderne Welt des maschinengestützten Dialogs. Das Buch richtet sich mithin nicht nur an Expert_innen automatisierter Kommunikation, sondern an Medienschaffende und an Studierende und Lehrende nicht nur in der Medienwissenschaft, sondern auch innerhalb der Sozialwissenschaften.

Claus Tully (Grassau und Bozen)