

1	Vorwort	1
2	Die Dialogwende	5
2.1	Das Zeitalter der Transformation	5
2.1.1	Die Magie der Medien	5
2.1.2	Von der Gutenberg- zur Turing-Galaxis	9
2.1.3	Der lange Marsch der Digitalisierung	12
2.2	Das Dialogprinzip	19
2.2.1	Am Anfang war der Small Talk	19
2.2.2	Das Medium erwacht	22
2.3	Automatisierung des Dialogs	28
3	Die Digitalisierung als Treiber der Dialogwende	33
3.1	Automatisierung der Medien	33
3.1.1	Krieg der Trending Topics	36
3.1.2	Von der <i>Datafication</i> zum <i>Automated Journalism</i>	39
3.2	Natural Language Processing	42
3.2.1	Spracherkennung und Sprachverstehen	44
3.2.2	Sprachausgabe und Sprachsynthetisierung	47
3.2.3	Textgenerierungsalgorithmen	49
3.2.4	Dialogsysteme	53
3.3	Künstliche Intelligenz	60
3.3.1	Symbolische und subsymbolische KI	61
3.3.2	Künstliche emotionale Intelligenz	66
3.4	Post-Screen-Technologien	75

4	Dialogsysteme in der Praxis	79
4.1	Klassifizierung von Dialogsystemen	79
4.2	Anwendungsfelder von Dialogsystemen	84
4.2.1	Homebots	85
4.2.2	Superbots	89
4.2.3	Corporate-Bots	94
4.2.4	Medienbots	102
4.2.5	Beziehungsbots	111
4.2.6	Ro-Bots	118
4.2.7	Identity-Bots	124
5	Conversational Design	129
5.1	Planung eines Dialogsystems	129
5.1.1	Am Anfang steht der Bedarf	131
5.1.2	Framework oder Plattform	132
5.1.3	Konzeption eines Bots	135
5.1.4	Prototyping	136
5.1.5	Utterances, Intents und Entities	138
5.2	Sprachkompetenz und Dialoggestaltung	139
5.2.1	Testing und Training	140
5.2.2	Künstliche Intelligenz und Machine-Learning	142
5.2.3	Kontext	143
5.2.4	Dialogsteuerung	145
5.3	Persönlichkeit	147
5.3.1	Modellieren von Persönlichkeit	148
5.3.2	Physiognomie und Körperlichkeit	155
5.3.3	Grenzen der Akzeptanz	158
5.3.4	Persönlichkeit und Gesprächsführung	160
5.3.5	Humor	161
6	Psychosoziale Folgen der Dialogwende	163
6.1	Automatisierung der Nähe	163
6.1.1	Intuitives Design	163
6.1.2	Macht der Computer	168
6.2	Soziale Substitution	172
6.2.1	Otaku als Gesellschaftslabor	172
6.2.2	Digitale Therapie	178

6.3	Krise der Authentizität	181
6.3.1	Dialogroboter als Illusionsmaschinen	181
6.3.2	Mediengesellschaft als Kosmos der Simulation	183
6.3.3	Wege aus der Authentizitätskrise	190
7	Postscriptum	195
8	Konsequenzen aus der Dialogwende	201
	Literatur	213