Medien

Franziska Heiler

Ermittlung der interkulturellen Differenzen zwischen Deutschland und Argentinien zur besseren Erstellung von Chatbots

Bachelorarbeit

GRIN

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT

- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit

- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops

- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen und kostenlos publizieren

GRIN

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de/ abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2020 GRIN Verlag
ISBN: 9783346267665

Dieses Buch bei GRIN:

https://www.grin.com/document/937699

Franziska Heiler

Ermittlung der interkulturellen Differenzen zwischen Deutschland und Argentinien zur besseren Erstellung von Chatbots

GRIN Verlag

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

http://www.grin.com/

http://www.facebook.com/grincom

http://www.twitter.com/grin_com

HOCHSCHULE KARLSRUHE – TECHNIK UND WIRTSCHAFT
Fakultät für Informationsmanagement und Medien
Kommunikation und Medienmanagement

Bachelorthesis:

ERMITTLUNG DER INTERKULTURELLEN DIFFERENZEN ZWISCHEN ARGENTINIEN UND DEUTSCHLAND ZUR BESSEREN ERSTELLUNG VON CHATBOTS

FRANZISKA M. HEILER

BEARBEITUNGSZEITRAUM:
01. Mai 2020 – 31. August 2020
:

ABRISS

Verabredet sich ein Deutscher mit einem Argentinier, kann es vorkommen, dass Letzterer scherzhaft fragt, ob er sich an die deutsche oder an die argentinische Pünktlichkeit halten soll. Das Bestehen kultureller Unterschiede hinsichtlich der Kommunikation mit Menschen aus anderen Ländern, ja Kontinenten ist Weltoffenen kein Geheimnis. Dennoch können in der bilateralen Kommunikation Konflikte entstehen. Argentinier tun sich mit der direkten Art der Deutschen oft etwas schwer. Deutsche hingegen fühlen sich gekränkt, wenn sie um eine Stunde versetzt werden. Hinter der vermeintlich bösen Absicht stecken jeweils mentalitätsbedingte Gewohnheiten, die Menschen von klein auf verinnerlichen und deshalb für global gültig halten.

Das Ziel dieser Bachelorthesis ist es zu untersuchen, ob die kommunikativen Kulturdifferenzen zwischen Deutschland und Argentinien so signifikant sind, dass man chattende Roboter, sogenannte „Chatbots“, kulturell unterschiedlich konzipieren soll.

Um die Forschungsfrage zu beantworten, wurde eine Online-Befragung durchgeführt, die sich an deutsche und argentinische Studenten richtete. Die Ergebnisse zeigen, dass die fortschreitende Globalisierung kulturelle Differenzen in der Kommunikation nicht einebnet. Deshalb sind bei der Konzipierung von Chatbots die kulturellen Unterschiede zu beachten.

Auf Basis dieser Ergebnisse wurde ein Konzept entwickelt, das Firmen zukünftig dabei helfen soll, die kulturellen Präferenzen bei der Konzipierung von Chatbots zu berücksichtigen, um für Kunden den Nutzungsgrad der Chatbots zu erhöhen.

ABSTRACT

If a German dates an Argentinean, it can happen that the latter jokingly asks whether he should stick to German or Argentinean punctuality. The existence of cultural differences with regard to communication with people from other countries, even continents, is no secret. Nevertheless, conflicts can arise in bilateral communication. Argentineans often have a hard time with the direct way of communicating in German. Germans, on the other hand, feel humiliated when they are moved by an hour. Behind the supposedly evil intention are mentally determined habits that people internalize from an early age and therefore consider globally valid.

The goal of this bachelor's thesis is to examine whether the communicative cultural differences between Germany and Argentina are so significant that one should conceive of chatting robots, so-called ‘chatbots‘, in culturally different ways.

In order to answer the research question, an online survey was conducted, which was directed at German and Argentinean students. The results show that the advancing globalization does not level cultural differences in communication. Therefore, cultural differences must be taken into account when designing chatbots.

Based on these results, a concept was developed to help companies in the future to consider cultural preferences when designing chatbots in order to promote the use of chatbots for customers.

RESUMEN

Si una persona de Alemania sale con una de Argentina, puede suceder que esta última le pregunte en broma si debe atenerse a la puntualidad alemana o argentina. La existencia de diferencias culturales en cuanto a la comunicación con personas de otros países, incluso continentes, no es un secreto, abierto al mundo. No obstante, pueden surgir conflictos en la comunicación bilateral. Los argentinos a menudo encuentran la naturaleza directa del alemán un poco difícil. Los alemanes, por otro lado, se sienten humillados cuando los argentinos no llegan a tiempo. Detrás de la supuesta mala intención están los hábitos mentales que la gente interioriza desde una edad temprana y que por lo tanto considera globalmente válidos.

El objetivo de esta tesis de licenciatura es examinar si las diferencias culturales comunicativas entre Alemania y Argentina son tan significativas que se debería concebir a los robots de charla, los llamados "chatbots", de formas culturalmente diferentes.

Para responder a la pregunta de la investigación, se realizó una encuesta en línea, dirigida a estudiantes alemanes y argentinos. Los resultados muestran que la globalización en curso no nivela las diferencias culturales en la comunicación. Por lo tanto, las diferencias culturales deben ser tomadas en cuenta al diseñar los chatbots.

Con base en estos resultados, se elaboró un concepto para ayudar a las empresas en el futuro y a tener en cuenta las preferencias culturales al diseñar los "chatbots" a fin de promover el uso de los mismos con su clientela.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung 7

2. Grundlagen der Kommunikation 11

2.1 Was ist Kommunikation? 11

2.2 Was ist Sprache? 15

3. Grundlagen zur Kultur 20

3.1 Was ist Kultur? 39

3.2 Deutsche und argentinische Sprachkultur im Vergleich 21

4. Chatbots 38

4.1 Was ist ein Chatbot? 38

4.2 Technische Umsetzungen von Chatbots 47

5. Methodologie 50

5.1 Fragebogen 50

5.2 Auswertung der Ergebnisse aus Fragebogen 58

5.3 Besonderheiten des Fragebogens 77

6. Konzept 81

6.1 Deutsche Kulturkriterien 81

6.2 Argentinische Kulturkriterien 83

6.3 Globales Kulturkonzept 84

7. Use Case anhand einer "Symptomabfrage zum Corona-Virus" 86

7.1 Aufbau des Chatbots 87

7.2 Kulturspezifische Differenzen 88

8. Fazit 99

9. Abbildungsverzeichnis 102

10. Grafikverzeichnis 103

11. Tabellenverzeichnis 103

12. Aufbau des Fragebogens 104

13. Ergebnisse des Fragebogens 108

14. Literaturverzeichnis 118

1. Einleitung

„Ein Argentinier ist ein Italiener, der Spanisch spricht, sich benimmt wie ein Engländer und denkt, er sei Franzose“, sagt man in Südamerika augenzwinkernd über den Nachbarn (vgl. Unterkötter 2020: 5). Dieser Satz greift die kulturelle Vielfalt Argentiniens auf, die sich Anfang des 20. Jahrhunderts infolge der wirtschaftlich motivierten Einwanderung von mehreren Millionen Menschen aus aller Welt entwickelte (vgl. Auswärtiges Amt 2020a). Innerhalb von 60 Jahren nahm Argentinien rund sechs Millionen Europäer auf (vgl. Berlinghoff et al. 2015: 1), die sich vorwiegend im Raum Buenos Aires niederließen, um dort zu arbeiten. Italiener bildeten mit etwa zwei Millionen, Spanier mit 1,4 Millionen die größten Gruppen; es folgten Deutsche, Franzosen, Engländer und Menschen aus benachbarten Ländern wie Bolivien, Paraguay, Peru und Chile (vgl. Berlinghoff et al. 2015: 5).

Seit 1857 bestehen offizielle Kooperationen zwischen Deutschland und Argentinien. In der Pflege der bilateralen Beziehungen haben Wirtschaft, Wissenschaft und Kultur einen hohen Stellenwert. Neben Brasilien und Mexiko gehört Argentinien zu den drei lateinamerikanischen Vertretern der G20, der Gruppe der wichtigsten Industrie- und Schwellenländer weltweit (vgl. Auswärtiges Amt 2020b). Die traditionelle Kooperation der beiden Staaten wurde zuletzt im Jahr 2019 durch eine gemeinsame Absichtserklärung vertieft. Sie baut auf ein über 50-jähriges Abkommen zur Wissenschaftlich-Technologischen Zusammenarbeit (WTZ) auf, welche Dr. Lino Barañao, argentinischer Staatssekretär für Bildung, Kultur, Wissenschaft und Technologie, zu den „[…] erfolgreichsten und produktivsten Wissenschafts- und Technologiebeziehungen in der Geschichte [Argentiniens]“ erklärte (vgl. Scharlack 2019).

So erscheint Argentinien, namentlich seine Landeshauptstadt Buenos Aires mit den vielen italienisch anmutenden Cafés und dem teils französischen Architekturstil, sehr europäisch. Doch das äußere Bild offenbart nicht die Mentalitätsunterschiede zu Europa, die erheblichen Einfluss auf die Kommunikationsweise und das Zeitempfinden nehmen und sich auch auf das Kommunizieren via Chatbots auswirken können. Die

Letzteren werden in der Literatur oft auf den gesamten südamerikanischen Kontinent übertragen, was freilich nichts Grundlegendes über die kulturellen Unterschiede innerhalb der südamerikanischen Länder aussagt. Argentiniens Amtssprache ist Spanisch, weltweit die Muttersprache von geschätzt 400-450 Millionen Menschen; übertroffen nur von Chinesisch mit mehr als einer Milliarde Muttersprachlern (vgl. Blein 2019).

Wie in Tab. 1 ersichtlich, weist Argentinien unter den spanisch sprechenden Ländern Südamerikas das größte Staatsgebiet und nach Kolumbien die zweithöchste Einwohnerzahl auf (vgl. Bolzen 2019).

Land	**Fläche (km²)**	**Einwohner**	**Offizielle Sprache**
Brasilien	*8.547.400*	*182.190.000*	*Portugiesisch*
Argentinien	*2.766.890*	*39.400.000*	*Spanisch*
Peru	*1.285.216*	*27.910.000*	*Spanisch, Quechua*
Kolumbien	*1.138.910*	*45.310.000*	*Spanisch*
Bolivien	*1.098.580*	*9.340.000*	*Spanisch*
Venezuela	*912.050*	*25.390.000*	*Spanisch*
Chile	*756.950*	*16.000.000*	*Spanisch*
Paraguay	*406.752*	*6.190.000*	*Spanisch*
Ecuador	*272.045*	*13.350.000*	*Spanisch*
Guyana	*214.969*	*769.000*	*Englisch*
Uruguay	*176.215*	*3.420.000*	*Spanisch*
Suriname	*163.465*	*440.000*	*Holländisch*

Tab. 1 *Länder Südamerikas sortiert nach Fläche (vgl. Bolzen 2019) in Verbindung mit der jeweiligen offiziellen Sprache (vlg. Pöhland 2020) (eigene Darstellung)*

Dies und die Mentalitätsnähe großer Teile der Bevölkerung zu Europa waren die Ausgangspunkte für diese Thesis, in der untersucht werden soll, welche signifikanten Unterschiede hinsichtlich Kommunikationsweise und Zeitempfinden die argentinische zur deutschen Kultur aufweist.

Damit verfolgt diese Bachelorthesis das Ziel, die interkulturellen kommunikativen Differenzen zwischen Argentinien und Deutschland zu ermitteln, um die Erstellung von