

# Elektronische Auskunft

Das neue Dialogsystem der SLUB im Internet

von SYLVIA SCHÖNE und IMMO GÖBEL



Seit Ende April 2008 gibt es für den Besucher der Website der SLUB Dresden eine weitere Möglichkeit, Fragen zur Bibliothek schnell und unkompliziert zu stellen und sofort persönliche Antworten zu erhalten. Grundlage für die Erweiterung um diesen zeitgemäßen Informationskanal ist eine leistungsfähige Wissensbasis, die auch im bereits abgeschlossenen Projekt Bibliotheksportal Sachsen [www.bibliotheksportalsachsen.de](http://www.bibliotheksportalsachsen.de) im Einsatz ist.

Ein kleines i – genauer beschrieben der i-Punkt, entworfen in Idee und Form von Dipl.-Designer Jan-Henning Raff vom Medienzentrum (MZ) der TU Dresden, präsentiert sich als virtueller Kommunikationspartner für die Bibliotheksbenutzer. Die Wahl dieses virtuellen Beraters erfolgte unter Berücksichtigung einer eigenen Geschichte: Seit der Erfindung des Buchdrucks ist das kleine i in jedem einzelnen Buch unzählige Male enthalten, es kennt somit alle Bücher, hat die anderen Buchstaben als Freunde und kennt sich umfassend in Bibliotheken aus.

Dies prädestiniert es für seine Aufgabe als nunmehr virtuellen Assistenten an der SLUB.

#### Die Aufgabe des virtuellen Assistenten?

Der virtuelle Assistent (kurz: Avatar oder Bot – in Ableitung von robot: selbstständig losgelöstes Arbeiten) fordert den Besucher auf: „...Fragen

Sie mich!“. Nach dem Klick öffnet sich eine Eingabezeile – je nach Tageszeit variiert die Begrüßungsformel – und los kann's gehen. Stellen sie sich mit Ihrem Namen vor, beginnt das Gespräch persönlicher.

Das digitale Wesen auf der Website der Bibliothek gibt beispielsweise Hilfestellung bei der Suche nach Literatur, informiert zu den Angeboten und hilft bei der Navigation auf der Website. Die SLUB will mit dem Einsatz dieses virtuellen Assistenten die Nutzer schon vor dem Besuch der Bibliothek möglichst umfassend informieren, er stellt dabei einen zusätzlichen Informationskanal dar, welchen der Anwender zu jeder Zeit auf der Homepage nutzen kann.

Der virtuelle Assistent kennt auf viele Fragen eine passende Antwort. Und das 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr. Doch nicht auf jede Frage reagiert er gleich. Scheinbar unmoralischen Angeboten weicht er geschickt aus, indem er versucht das Gespräch wieder auf das ursprüngliche Thema zu lenken. Beispielsweise auf die Bitte „Zieh Dich aus!“ antwortet der Bot: „Freut mich, wenn Sie mein Körper interessiert. Studieren Sie Human-Medizin? Soll ich ihnen verraten, wo Sie Material dazu finden?“ Bevorzugte Fragen sind natürlich bibliotheks- und standortbezogene Anfragen. Hier ein Beispiel einer möglichen Kommunikation:



**DER NUTZER FRAGT:**  
**„Gibt es in der Bibliothek WLAN?“**

**ANTWORT:**  
**„WLAN gibt es in allen öffentlichen Bereichen der SLUB und ihrer Zweigstellen. Zum Arbeiten in der Bibliothek können Sie gern Ihren Laptop mitbringen.“**

**DER NUTZER FRAGT WEITER:**  
**„Wie kann ich WLAN nutzen?“**

**ANTWORT:**  
**„Sie müssen Student/Mitarbeiter der Technischen Universität Dresden bzw. Leser der SLUB Dresden sein. Weitere Informationen finden Sie in unseren Hinweisen zur WLAN-Nutzung.“**

Durch Anklicken des Links wird die zugehörige Webseite aus dem Internetangebot der SLUB geöffnet. Die Erfahrungen in den ersten Wochen des Einsatzes des virtuellen Assistenten auf der Website der SLUB waren sehr gut, die Nutzer verweilen und unterhalten sich mit ihm im persönlichen Gespräch. Wir stellten fest, dass er „auf Herz und Nieren“ geprüft wurde und das eine oder andere Persönliche von sich preisgab. Das Hauptaugenmerk der Anfragen liegt nun jedoch auf den bibliotheksspezifischen Dingen. Neben Fragen zu Öffnungszeiten und einzelnen Standorten, werden häufig Informationen zur Benutzerkarte der SLUB

und der Ausleihe von Medien gestellt. Im Durchschnitt werden aktuell zirka 300 Gespräche pro Tag registriert.

#### Technischer Hintergrund

Eine Wissensbasis, sozusagen das Gehirn des virtuellen Assistenten, bewertet und analysiert die Eingaben der Gesprächspartner. Zurzeit bilden mehr als 5000 Regeln die Grundlage der Fragenanalyse und Antwortgenerierung. Anhand von Satzstücken und Schlagwörtern erfolgt die Auswertung der Nutzereingabe. Wird ein bestimmtes Muster gefunden, antwortet der virtuelle Berater entweder konkret auf die Frage oder bittet um weitere Informationen und dies nahezu in Echtzeit. Dabei kann er mittels 10 verschiedener Stimmungen seine gegebene Antworten visuell unterstützend gestikulieren. Die Ausdrucksmöglichkeiten reichen dabei von erklärend über begeistert bis verwirrt. Durch die gleichzeitige Speicherung des Gesprächsverlaufes werden zuvor gestellte Fragen für sein weiteres Antwortverhalten und eventuelle Rückfragen genutzt. Der Nutzer kann somit seine Anfragen konkretisieren und der Assistent durch eine erneute Stichwortanalyse seine Antwort präzisieren.

Für die stetige Verbesserung des Antwortverhaltens werden die geführten Gespräche analysiert. Dabei werden unverständene oder möglicherweise fehlerhafte Antworten korrigiert und neue Rückmeldungen in der Wissensbasis ergänzt. Ziel ist dabei, dem Nutzer der Website der SLUB bei seiner Informationsbeschaffung und Literaturrecherche umfassend zu unterstützen und ihn führend durch die Inhalte zu leiten.  
 „Auf ein baldiges Wiedersehen...“



SYLVIA  
SCHÖNE



IMMO  
GÖBEL