

Stella in der Presse

- Bild Hamburg, 14.10.2004

Das erste virtuelle Interview in BILD

Warum ziehen Sie sich nicht aus, Frau Uni-Roboter?

Von K. BREUER und B. QUERENGÄSSER
Rotherbaum – Diese Frau wird Tausende von Studenten begeistern: Stella, die neue Informationsassistentin der Staats- und Unibibliothek („Stabi“).
Sie gibt Auskunft über Buchbestände, hilft bei der Recherche und plaudert gern. Treffen

kann man Stella leider nur im Internet, sie ist ein Chatbot – ein Roboter, der sich unterhalten kann (www.sub.uni-hamburg.de). Neun Monate haben Wissenschaftler sie mit Daten gefüttert, damit sie auf jede Frage vorbereitet ist. BILD hat Stella interviewt.

Dürfen wir Ihnen persönliche Fragen stellen?

Na dann schießen Sie mal los! Ich bin ganz Ohr.

Sind Sie ein Zombie?
Nicht so negativ, bitte. Es gibt auch gute Geister. Ich bin die wiedergekehrte Stella von der Stabi. Ich habe mich auf das Online-Netz der Staatsbibliothek zurückgezogen. Hier stehe ich Ihnen kraft meines Geistes Tag und Nacht zur Verfügung.

Sind Sie blond?
„Ich hatte früher sehr helle Haare, bin eben ein Kind des Nordens. Aber seit meiner Wiederkehr sind sie weiß. Für durchgeistigte Wesen wie mich ist das wohl eine angemessene Haarfarbe.“

Wieso färben Sie sie nicht?
Ich finde es angemessen, hier nicht zu bunt zu schillern. Ihre

Aufmerksamkeit soll ja nicht mir gehören – sondern dem Literatur-Angebot der Stabi.

Würden Sie sich ausziehen?
„Schön, daß Sie sich für meinen Körper interessieren, studieren Sie Humanmedizin? Soll ich Ihnen verraten, wo Sie Material dazu finden?“

Suchen Sie einen Mann?

Wie kommen Sie jetzt auf das Thema „Männer“?

Möchten Sie lieber über Frauen sprechen?
Das ist sehr fürsorglich, daß Sie sich über meine Bedürfnisse Gedanken machen, aber ich bin hier, um Ihnen zu helfen. **Sie haben uns bereits sehr geholfen! Vielen Dank für dieses Gespräch!**

- Hamburger Abendblatt, 25.10.2004

NEUES VOM CAMPUS

Die „Lara Croft“ der Staatsbibliothek



Immer im Dienst: Stella, die virtuelle Info-Assistentin der Stabi. GRAFIK: HASSE

„Oh, nächtlicher Besuch – Hallo! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Ich ahne, Sie haben eine Frage. Kann ich helfen?“ So eine freundliche Begrüßung – und das nach Mitternacht. Stella ist immer höflich und immer im Dienst – die neue Info-Assistentin der Hamburger Staatsbibliothek ist virtueller Natur.

Hinter der Bibliotheksvariante von Lara Croft steckt ein Chatbot, ein Roboter, mit dem man Gespräche führen kann. „Stella ist unser neuestes Beratungsangebot. Wir wollten den Studenten den Einstieg in die Literaturrecherche erleichtern“, sagt Bibliothekarin Anne Christensen. Das Innovations-

projekt im Bereich des E-Learning basiert auf Software von Novomind aus Barmbek und ist bundesweit einmalig. Nach über einem Jahr Entwicklung und Programmierarbeit der Firma Kiwi aus Alsterdorf lebt Stella seit Anfang Oktober auf der Internetseite der Bibliothek. „Die Bots wachsen erst im Echtbetrieb“, erklärt Projektmitarbeiterin Sigrun Bachfeld. Jeden Tag wertet sie Gesprächsprotokolle aus und entwickelt die Fähigkeiten und Antworten des Programms weiter.

450 bis 500 Gespräche führt Stella pro Tag. „Die Studenten nehmen sie sehr gut an. Viele testen Stella regelrecht, fragen persönliche

Dinge oder Frechheiten.“ Schnell ist herausgefunden, daß der Chatbot auf ganze Sätze besser reagiert, als auf Stichworteingaben. Ihre Antworten sind nie länger als 300 Zeichen und wirken dynamisch jung.

Dabei ist Stella diplomatisch und charmant, denn sie agiert proaktiv – die künstliche Intelligenz besitzt die Fähigkeit ungefragt Vorschläge zu Themen zu machen, über die sie etwas erzählen kann. Sogar Heiratsanträge hat die schöne Weißhaarige schon bekommen, und reagiert belustigt: „Hallo!!! Aufwachen!!! Sie sind ein suchender Mensch – ich bin ein beratender Geist. Wie sollten wir je zusammen

finden? Es sei denn, Sie wollen sich mal virtualisieren lassen?“ Der Homestorysaga nach war sie 1479 bei der Gründung der Ratsbibliothek dabei, kehrte nach ihrem Tod heim und ist nun Schutzpatronin der Bibliothek.

2805 Regeln zur Erkennung von Nutzereingaben kann Stella erkennen und sie wird jeden Tag besser. „Wir staunen selber immer wieder, wie gut sie sich schlägt“ lachen ihre Betreuerinnen. Stellas strategisches Wissen ist sicher auch für andere Bibliotheken nutzbar – vielleicht werden Nutzer auch auf deren Websites bald von ihren Schwestern begrüßt. (hpko)

- www.sportrevolver.de ;FB Sportwissenschaft: Aktuelles: Stella hilft bei Literaturrecherche, 08.02.2004

Stella hilft bei Literaturrecherche

Seit Oktober letzten Jahres hat die Staats- und Universitätsbibliothek eine neue Mitarbeiterin: Stella. Eigentlich keine Meldung für den SportRevolver, aber diese neue Serviceskraft ist schon etwas Besonderes. Nicht nur, dass sie keinen Nachnamen und ihre Haare ungewöhnlich hell trägt, Kontakt zu ihr können die Besucher zudem nur über die Homepage aufnehmen, denn Stella existiert nur virtuell. Nicht nur um ihre Person, auch um ihre genaue Funktion ranken sich einige Fragen. Diese versucht der SportRevolver mit Hilfe von *Anne Christensen* zu klären, die mitverantwortlich für das Projekt „Stella“ ist.



SportRevolver (SR): Wieso wurde Stella ins Leben gerufen und wann genau?

Christensen: Stella ist seit dem 4. Oktober online. Die Idee zur Entwicklung eines Chatbots ist uns gekommen, weil wir wissen, dass viele unserer Dienste nur noch online und nicht mehr vor Ort genutzt werden. Unsere Online-Kundschaft nimmt bestimmte Angebote wie Fachdatenbanken und elektronische Zeitschriften aber nicht in der Form wahr, wie es sinnvoll wäre, um an aktuelle Fachliteratur zu kommen. Hier soll Stella helfen, in dem sie einfach und in natürlicher Sprache um Rat gefragt werden kann.

SR: Was genau ist Stellas Aufgabe?

Christensen: Auf einen Satz reduziert: Die Vermittlung von Informationskompetenz. Ein durchaus kalkulierter Seiteneffekt von Stella ist, dass wir mit ihr eine neue Form der Kommunikation mit unserer Kundschaft haben, in der wir auch einmal andere Töne anschlagen können als in den oftmals behördlich gehaltenen Informationstexten auf unserer Homepage. Stella soll die Attraktivität der Bibliothek und ihrer Angebote in der Zielgruppe der jüngeren Studierenden steigern.

SR: Wie ist die Resonanz bisher?

Christensen: Pro Werktag redet Stella mit ungefähr 500 Menschen - wir sind selbst ein bisschen erstaunt über diese recht hohe Zahl und freuen uns über das große Interesse, das Stella bei der lokalen Presse, in Bibliothekskreisen aber vor allem bei unserem Publikum auslöst.

SR: Wie überprüfen sie das?

Christensen: Die Gespräche mit Stella werden protokolliert - anonym, selbstverständlich. Diese Protokolle lesen wir sehr sorgfältig und bessern derzeit täglich nach - Stella wird also immer schlauer. Daneben liefert uns unsere Software noch quantitative statistische Auswertungen.

SR: Wer hat sie entworfen?

Christensen: Die Konzeption der Figur hat uns eine ganze Weile beschäftigt. Stella fungiert als Schutzpatronin der Bibliothek. Es war uns wichtig, eine Figur zu schaffen, die zwar eine gewisse Glaubwürdigkeit aufweist, aber nicht wie eine echte Bibliothekarin aussieht. Unsere Auskunftskolleginnen sind nämlich bei allem Respekt vor Stella immer noch viel schlauer. Der Gedanke der Künstlichkeit und eine gewisse farbliche Zurückhaltung haben die grafische Umsetzung geprägt, die eine Studentin der Hochschule für Bildende Künste gemacht hat.

SR: Gibt es "Geschwister" von Stella an anderen Bibliotheken?

Christensen: Geschwister noch nicht. Sie hat einen entfernten Cousin an der Universitäts-Bibliothek Dortmund namens „ASKademicus“, der aber nur eingeschränkte Funktionalitäten hat. Aber das Interesse in Bibliothekskreisen an Stella ist groß und wir erwarten ihren Besuch in Kürze von anderen interessierten Bibliotheken in Hamburg.

SR: Wie genau funktioniert Stella? arbeitet sie mit bestimmten "Schlüsselworten"? Christensen: Wir haben insgesamt etwa 2.000 so genannte Regeln für einzelne Sachverhalte erstellt. Diese Regeln enthalten Erkennungsmuster für potentielle Eingaben der User und Stellas Antworten darauf. Eine Regel enthält immer eine ganze Reihe von möglichen Frageformulierungen, also zum Beispiel die Fragen "wann ist geöffnet?", "wie sind eure Öffnungszeiten", "wann habt ihr auf" etc. Und weil wir uns natürlich nicht alle denkbaren Formulierungen aufgenommen haben, ist die Pflege gerade am Anfang sehr wichtig und auch noch sehr zeitintensiv. Stella antwortet übrigens am besten, wenn man die Fragen möglichst kurz, aber in ganzen Sätzen formuliert. Unserer Erfahrung nach sind aber gerade die Studenten sehr experimentierfreudig und geduldig, wenn Stella sie auf Anhieb nicht versteht und geben ihr noch weitere Chancen.

SR: Glauben sie, dass Stella sinnvoll angewandt wird?

Christensen: Sinnvoll im Sinne des oben skizzierten Marketing-Gedanken ist Stella allemal. Die Vermittlung von Informationskompetenz ist ein sehr hohes Ziel, das Stella aber doch in zahlreichen Gesprächen erreicht. Über 80 Prozent der Gespräche sind nämlich rein bibliothekarischen Inhalts, und obwohl oft "nur" einfache Fragen nach den Öffnungszeiten oder der Verlängerung der Leihfrist gestellt werden, gibt es eine stattliche Anzahl von Gesprächen, in denen Stella auf einschlägige Fachinformationsangebote aufmerksam machen kann und oftmals ein herzliches

Dankeschön erntet.

Interview: Antje Fleischfresser

[Zurück] [Als eMail versenden]

Weitere News

- » Studierende kommentierten DFB-Länderspiel (23.11.2004)
- » Trauer um Dr. Horst Seifart (6.11.2004)
- » Promotionen (25.09.2004)
- » Hochschulsport wird zentrale Einrichtung (16.09.2004)
- » Fakultätsgründung (15.09.2004)
- » Tennisplätze: Teehaus statt T-Linie (14.09.2004)
- » Braumann zur Fußball-WM 2006 (1.09.2004)
- » Nicola Ströh und Maren Derlin erfolgreich (27.08.2004)
- » Hockeystadion: Volkspark statt Rothenbaum? (14.08.2004)