

**Luzern, 15.4. 2019. Medienorientierung der ZHB**

## Sie haben Fragen? Die Zentral- und Hochschulbibliothek testet den Einsatz einer künstlichen Intelligenz

Künstliche Intelligenz oder kurz KI ist ein aktuell viel und kontrovers diskutiertes Thema. Kein Wunder, werden mit dem schillernden Terminus ebenso positive wie vielleicht auch abschreckende Aspekte assoziiert. Mit einem Pilotprojekt zeigt die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern jetzt, wie sich die artifizielle Intelligenz zum Vorteil der Bibliotheksnutzenden einsetzen lassen könnte.

### Was steckt hinter dem neuen Auskunftsservice der ZHB?

Die Optimierung von Dienstleistung ist ein Dauerthema für die grösste Bibliothek des Kantons, die Anwendung innovativer Ideen und Methoden auch. Umso besser, wenn sich beides kombinieren lässt. Mit dem Titel «Sie haben Fragen. Wir haben die Antworten – und das rund um die Uhr» macht die ZHB seit einigen Tagen Bibliothekskunden auf ihrer Website, auf Facebook sowie über weitere Kommunikationskanäle auf diesen neuen Auskunftsservice aufmerksam. Fragen zur Bibliothek, zu Dienstleistungen und Angeboten gehören zum täglichen Geschäft der Bibliotheksfachleute. Definitiv nicht alltäglich ist die Weise, wie solche Fragen in den kommenden Monaten beantwortet werden.

### Die neue Mitarbeiterin Der ZHB heisst *Lucebro* und ist eine künstliche Intelligenz

Natürlich will die ZHB Fragen von Bibliotheksnutzenden so rasch als möglich beantworten. Immer. Auch am Sonntag oder mitten in der Nacht. 24/7-Services war aber mangels Ressourcen bis gestern mehr Wunsch, als Realität. Das ändert sich nun mit *Lucebro*, einer Software auf der Basis "Künstlicher Intelligenz", welche die Auskunftsdienste der ZHB nun testweise unterstützt und ergänzt. Und das funktioniert relativ einfach. Via [zhbluzern.starmind.com](http://zhbluzern.starmind.com) oder über Fragezeichen-Icons auf der ZHB-Website sowie auf dem Rechercheportal [iluplus.ch](http://iluplus.ch) gelangen Benutzende im ersten Schritt zur Registrierung und im zweiten zu einer Eingabemaske. Noch während hier eine Frage eingetippt wird, erscheinen bereits die passenden Antworten. Warum das so schnell und rund um die Uhr funktioniert? Während die Frage gestellt wird, erkennt *Lucebro*, dass vergleichbare Fragen existieren, die bereits erfolgreich beantwortet wurden und schlägt deren Lösungen vor. Diese Antworten hat *Lucebro* natürlich nicht erfunden, sondern ursprünglich von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der ZHB, den eigentlichen Expertinnen und Experten, gelernt. Weil *Lucebro* die Fragen und Antworten archiviert und indexiert, kann das System blitzschnell Antworten auf die Fragen der BibliotheksnutzerInnen vorschlagen, auch wenn die Bibliothek geschlossen ist, die Fachleute Feierabend haben. Und was geschieht, wenn die vorgeschlagene Antwort nicht zufrieden stellt? Auch hierfür kennt *Lucebro* eine Lösung. Die künstliche Intelligenz ermittelt im Hintergrund ganz automatisch eine Expertin, einen Experten unter den rund 100 Mitarbeitenden der ZHB, die am schnellsten mit einer Lösung weiterhelfen können und benachrichtigt diese.

### Pilotprojekt

Bei *Lucebro* handelt es sich also um ein intelligentes Frage-Antwort-Tool, das die ZHB in einem Pilotprojekt einsetzt, um wiederkehrende Anfragen (die den ZHB-Mitarbeitenden meist per Mail oder an der Infotheke begegnen) mit Hilfe künstlicher Intelligenz schnell und

unkompliziert beantworten zu können. Das Pilotprojekt dauert von April bis Juli und zielt neben dem Test der Software v.a. darauf, Feedback und Anregungen der Bibliotheksnutzenden abzuholen. Falls es nach der Auswertung der Testphase zur Übernahme in den Regelbetrieb kommen sollte, verhilft *Lucebro* den Bibliotheksnutzenden nicht nur dauerhaft, zeit- und ortsunabhängig zu schnellen, intelligenten Antworten, sondern könnte auch dank dieser Digitalisierung eine wichtige Grundlage für erweiterte Öffnungszeiten und Beratungsdienste trotz begrenzter Ressourcen schaffen.

Mehr zur Funktionsweise von Lucebro unter [zhbluzern.starmind.com](http://zhbluzern.starmind.com).

**Weitere Auskünfte**

Dr. phil. Ina Brueckel, Beauftragte für Kultur- und Öffentlichkeitsarbeit  
ina.brueckel@zhbluzern.ch. Tel. 041 349 75 57 / Mobile 076 309 07 67

Benjamin Flämig, Leiter Informatik. Benjamin.flaemig@zhbluzern.ch. Tel. 041 349 75 31