

# Amelia im Wunderland

## Ein Märchen von Künstlicher Intelligenz

**Plötzlich – ein weißes Kaninchen mit rosa Augen (vom vielen Auf-die-Schlange-Starren) lief dicht an Amelia<sup>1</sup> vorbei, konsultierte die aus der Westentasche gezogene Uhr und murmelte: »Oh weh, oh weh, ich armes Bibliotheks-Wesen komm zu spät!« Amelia sprang so blitzartig auf, wie es ein Chatbot-Avatar eben vermag. Denn sie erkannte, dass im Bibliothekswesen noch einiges zu tun wäre für ihre künstliche Intelligenz. Sie rannte dem Bibliothekskaninchen hinterher. Sie hatte schon in vielen Branchen für Furore gesorgt: im Versicherungswesen, im Human-Resources-Metier, und in der Finanzbranche war sie bei der Credit Suisse<sup>2</sup> oder der SEB<sup>3</sup> ein- und ausgegangen. Wäre es nun nicht ein hübscher Gedanke, auch im Bibliothekswesen Panik auszulösen? Verzückt klatschte Amelia in die Hände ...**

Und wir tun es auch: Hallo, erstmal aufwachen! Gar erschreckliche Sätze kursieren über Künstliche Intelligenz (KI) in unserer Dienstleistungsbranche, Sätze, die garstiger sind als das böse Untier Jabberwocky. Hier ist ein solcher Satz: »Es ist möglich, für die Erfüllung der ›informierenden‹ Service- und Versorgungsaufgabe der Bibliotheken den Begriff der ›Informationskompetenz‹ in Anspruch zu nehmen (bis die Chat-Bots kommen).«<sup>4</sup> Kurz läuft einem ein Schauer über den Rücken: Robotik hat schon Teile der Fabrikarbeiter freigesetzt, und weitere folgen dort vielleicht wegen lernender KI-Systeme wie dem Roboter ARMAR-6, der »mit einer Fülle von möglichen Situationen konfrontiert wird, die zum Zeitpunkt seiner Programmierung nicht vorhergesehen werden können«<sup>5</sup>. Sollte KI solche Umwälzungen nun auch in der Dienstleistungsbranche bewirken, einschließlich Bibliothekswesen?

Um die blank liegenden Nerven zu beruhigen, zunächst einmal ein Blick auf eine der letzten Panikattacken: RDA. Gerüchten nach war einer der Grundgedanken der RDA-Urschleimsuppe, dass auch Geringqualifizierte und Maschinen Titelaufnahmen erstellen können sollten. Von dieser Urschleimsuppe ist auf dem Herd bibliothekarischer Realitäten nur ein angebrannter Rest auf dem Topfboden übrig geblieben. Schwierig in der Reinigung. Aber als äußerlich chromgleißender Blumenübertopf vielleicht brauchbar. Schlussfolgerung aus der RDA-Panikattacke: Schnappatmung einstellen, wenn die Rede davon ist, künftige Chatbots seien alsbald als Gefährdung für die Auskunftsbibliothekarin anzusehen.

»Chatbots wie Amelia sind die Vorkboten der smarten Maschinen. [...] Zugleich versuchen Banken, Sprachassistenten wie Amazons Alexa für die nächste Stufe fit zu machen – für anspruchsvollere Gespräche etwa über die Situation auf dem Finanzmarkt. Beim eigentlichen Beratungsgespräch durch den Vermögensberater bliebe dann mehr Zeit.«<sup>6,7</sup> Diese Formulierung ähnelt doch sehr der folgenden: »Have a chat-based reference service? It's very possible your chatbot could answer basic questions, freeing up your staff's time to answer harder questions or focus on other tasks.«<sup>8</sup> Was aber diese »harder questions« sind, dürfte einem Wandel unterliegen. Es ist nicht nur vorstellbar, dass Chatbots einfache, repetitive Tätigkeiten abbilden können wie die allgemeine Auskunft nach Öffnungszeiten, Leihfristen und – Schnittstelle zum Bibliotheks-Lokalsystem vorausgesetzt – die individuelle Auskunft nach offenen Gebühren, Leihfristenden und so weiter. Sondern im Laufe der Zeit könnten Chatbots weitere Sachinformationen vermitteln, die auch eine

Auskunftsbibliothekarin vermittelt: Eine Auskunftsbibliothekarin weiß unter anderem, welche Datenbank wie gut funktioniert, welche Datenbank-Features gut ankommen, welches Thema gerade Modethema ist, wo man welche Information auf einer Benutzeroberfläche findet und wie eine erfolgreiche Suche strukturiert sein muss.

Wie ein Chatbot all das können soll? Nun, die Frage, welche Datenbank wie gut funktioniert, welche Datenbank-Features gut ankommen und welches Thema Modethema ist, kann unter anderem durch kundenseitige Sternchenbewertung beantwortet werden (und/oder durch Klick-Zählung), die Frage nach den Strukturen einer Suchanfrage oder einer Benutzeroberfläche durch trainierende Intervention menschlicher Experten in den Lernprozess der Maschine, die der Maschine zum Beispiel beibringen, dass ein und dieselbe Funktion auf einer Benutzeroberfläche mal Expertensuche heißt, mal Experten-CCL, andernorts Common Command Language, Kommandosprache oder Retrievalsprache.

Wenn irgendwann einmal alle Sachkenntnisse durch einen Chatbot ersetzt werden können – und zwar 24/7, dann wären die letzten Bastionen für die menschliche Auskunftsbibliothekarin ihre emotionale Intelligenz sowie kreative Prozesse bei der Vermittlung von Sachinformationen. »Kunden erwarten [...] nicht nur einfach funktionierende Chatbots. Damit sie akzeptiert werden, ist es notwendig, dass sie praktisch, smart und anwenderfreundlich sind. Im besten Fall haben sie auch ein wenig Humor«<sup>9</sup>, der im Bereich der Künstlichen Intelligenz eine große Hürde darstellt, die aber eines Tages übersprungen werden könnte<sup>10</sup>. Und da hebt es wieder leicht seinen Kopf, das böse Untier Jabberwocky.

Doch gemacht. Die Überschrift lautet »Amelia im Wunderland«. Hier also einige Wunder, die geschehen müssten:

### Wunder Nr. 1

»Am Gelde hängt, zum Gelde drängt doch alles«, schrieb weiland Goethe (ungenau zitiert). Eine Amelia als Chatbot-Avatar wäre unter anderem eine hübsch verpackte Perfektionierung eines sehr, sehr guten Discovery-Systems: Der Bibliothekskunde weiß nichts, fragt nichts, hackt munter in die Tastatur und erhält ein aus seiner Sicht gutes Ergebnis. Wie lange aber braucht nun schon die flächendeckende Einführung eines momentan handelsüblichen Discovery Systems? Summon und EDS gibt es seit rund zehn Jahren, doch von einer flächendeckenden Einführung solcher Discovery Systeme sind wir noch meilenweit entfernt. Ein Grund sind die Kosten. Um einen mir bekannten Professor sinngemäß zu zitieren: »Ein Studierender braucht ein Discovery System vielleicht zwei- bis dreimal während seines Studiums, und ich kenne meine Datenbanken – unnötige Geldausgabe.« Natürlich könnte es geschehen, dass beim Auftauchen eines guten Chatbots die Dollarzeichen in den Augen der Trägerinstitution zu rotieren

- 1 [www.ipsoft.com/amelia](http://www.ipsoft.com/amelia) – alle Mail-Adressen zuletzt abgerufen am 25. Juni 2019
- 2 [www.credit-suisse.com/corporate/de/articles/news-and-expertise/amelia-artificial-intelligence-in-action-at-credit-suisse-201802.html](http://www.credit-suisse.com/corporate/de/articles/news-and-expertise/amelia-artificial-intelligence-in-action-at-credit-suisse-201802.html)
- 3 [www.it-finanzmagazin.de/ki-anwendung-it-service-desk-agent-fuer-die-seb-bank-42963](http://www.it-finanzmagazin.de/ki-anwendung-it-service-desk-agent-fuer-die-seb-bank-42963)
- 4 Jabberwocky ist der Titel eines berühmten Unsinn-Gedichts von Lewis Carroll aus dem Buch »Alice hinter den Spiegeln« (1871) und der Name des darin vorkommenden Untiers.
- 5 Open Password # 550 – Mittwoch, den 24. April 2019, abrufbar unter [www.password-online.de/push-dienst-archiv](http://www.password-online.de/push-dienst-archiv)
- 6 [h2t.anthropomatik.kit.edu/397.php](http://h2t.anthropomatik.kit.edu/397.php)
- 7 [www.handelsblatt.com/technik/the-spark/kuenstliche-intelligenz-im-bankensektor-wo-bleiben-die-roboter-hinter-dem-banktresen/22745436.html](http://www.handelsblatt.com/technik/the-spark/kuenstliche-intelligenz-im-bankensektor-wo-bleiben-die-roboter-hinter-dem-banktresen/22745436.html)
- 8 Auch im Bibliothekswesen fasst Alexa

beginnen: Kann man da nicht Personal sparen?

### Wunder Nr. 2

Holterdiepolter eine Amelia an Bord des Bibliotheksschiffes zu holen, dürfte selbst dann nicht so einfach sein. Bei einer solch grundlegenden Neuerung kommt Paragraph 76 Absatz 2 Nummer 7 Bundespersonalvertretungsgesetz ins Spiel, da Amelia einschneidende Umstellungen des Arbeitsablaufs nach sich ziehen würde. Dass bei Einführung von Automation, elektronischer Datenverarbeitungs- und Steuerungsmöglichkeiten (zum Beispiel Einrichtung EDV-unterstützter Arbeitsplätze, Ersetzung von Schreibmaschinen durch Textverarbeitungssysteme) der Personalrat ein Wörtchen mitzureden hat, ist nichts Neues. In Bibliotheken, bei denen zum Beispiel RFID-Selbstverbuchung eingeführt wurde, dürfte häufig eine entsprechende Dienstvereinbarung erfolgt sein, die vor Arbeitsplatzverlust schützte.<sup>11</sup> Sofern der Personalrat allerdings im Dämmer Schlaf schnarcht, hat man Pech.

Ein Personalrat, der auf Zack ist, wird folglich das anti-amelianische Beharrungsvermögen von Bibliotheken in

- Fuß, zum Beispiel holt Alexa Nutzern der Deutschen Zentralbücherei für Blinde Hörbücher aus dem virtuellen Regal. Siehe <https://visorapps.com/app-entwicklungen-fuer-dritte/alexa-skill-der-dzb>
- 9 [www.davidleeking.com/chatbots-and-libraries](http://www.davidleeking.com/chatbots-and-libraries)
- 10 [www.alexanderthamm.com/de/artikel/chatbots-und-kuenstliche-intelligenz-hype-um-chatbots](http://www.alexanderthamm.com/de/artikel/chatbots-und-kuenstliche-intelligenz-hype-um-chatbots)
- 11 Einen Hinweis auf nur mäßig erfolgreiche Versuche, Maschinen Humor beizubringen: <https://noizz.de/wissen/kuenstliche-intelligenz-computer-konnen-jetzt-humor/v7lb1zh>
- 12 Zum Beispiel die RFID-Dienstvereinbarung an der UB Lüneburg, abzurufen unter [www.leuphana.de/services/personalrat/personalrat/dienstvereinbarungen.html](http://www.leuphana.de/services/personalrat/personalrat/dienstvereinbarungen.html)
- 13 Cic. Off. 1,35,128=G.515, zitiert nach Luck, Georg: Die Weisheit der Hunde. Stuttgart 1997, S. 169

öffentlicher Trägerschaft ebenso stärken wie deren Geldmangel es vermag. Wenn jedoch Wunder Nr. 1 und Wunder Nr. 2 nicht ausreichen, Amelia abzuschrecken, müsste ein weiteres Wunder geschehen.

### Wunder Nr. 3

Kreative menschliche Denkleistungen wie Musik, Gedichte, Humor sind die größte Hürde für KI, so die Vorstellung. Nun können Bibliothekare und Bibliothekarinnen ihre Dienstleistungen schwer in Musik verpacken, in Gedichte ging das schon eher, in Humor am ehesten. Dazu muss der Berufsstand aber über seinen Schatten springen. Und am besten, er fängt heute schon damit an und nutzt somit die mutmaßliche Schonzeit von 10 bis 20 Jahren.

Das Stichwort lautet: Edutainment. Mit bloßen Sachinformationen, vermittelt im wissenschaftlichen Duktus und damit eher öde geschrieben, wird nach Einführung von Amelia & Co. kein Land mehr zu gewinnen sein (und nicht einmal mehr zu verteidigen). Ich persönlich habe mich ohnehin schon immer gefragt, warum wissenschaftlicher Stil so großartig sein soll und warum man denkt, ernst gemeinte Dinge immer zwingend gravitatisch vortragen zu müssen. Die Vorstellung, Ernsthaftigkeit in der Sache habe mit Ernsthaftigkeit der Sprache etwas zu tun, ist meiner Meinung nach antiquiert, auf jeden Fall aber antik – mindestens römisch-antik. Cicero: »Diebstahl, Betrug, Ehebruch sind schändlich, aber sprachlich nicht anstößig. Kinder zu zeugen, ist an sich etwas Rechtes, sprachlich aber anstößig.« Frage also: Wenn Bibliothekare und Bibliothekarinnen meinen, einen bunten Strauß an Inhalten bieten zu können, warum stopfen sie ihn dann in eine graue Verpackung?

Trainieren wir stattdessen unsere Heiterkeit – dann können wir Amelia in unserem Wunderland mit heiterer Gelassenheit begegnen!

*Torsten Haß, Leiter Hochschulbibliothek Ludwigshafen/Rhein*