

ЧАТБОТ КАЗУС





Варненска Регионална библиотека

"Здравейте мога ли да Ви помогна?" е толкова известна фраза, която се е превърнала в еквивалент на една от най-популярните културни институции – библиотеката. Независимо дали библиотекарят на информационното бюро поздравява читателите/посетителите или тези, които предоставят достъп до библиотечните ресурси, библиотекарите винаги са готови да помогнат. Институциите от културния или т.нар. GLAM сектор /галерии, библиотеки, архиви, музеи/, противно на убеждението, че са много консервативни, непрекъснато препроектират и дигитализират много от услугите си, за да се адаптират към променящата се реалност. Онлайн каталози, дигитални библиотеки, електронни системи за регистрация, точки за самостоятелно заемане и връщане на книги, онлайн заявки за книги и услуги, са само малка част от дигиталните услуги предлагани от библиотеките. Чатботовете се превръщат във все по-популярен инструмент, който трябва да бъде добавен към съществуващото дигитално портфолио на организациите от културния сектор. Отчитайки факта, че ботовете са в състояние да отговорят на забележително голям брой от клиентски запитвания с точна информация, Регионална библиотека "Пенчо Славейков" реши да използва чатбот като виртуален асистент-библиотекар.

Регионална библиотека "Пенчо Славейков" е създадена през 1883 г. с щедрите дарения на видни общественици и родолюбци от града. Библиотеката, най-старият културен институт на град Варна, е водеща библиотечна институция в страната с отговорности, подпомагащи образователната, информационната, социалната и културна функции. Тя успешно съчетава ролята си на депозиториум на българската книжнина с мисията на основен двигател в търсенето и прилагането на новостите в информационното общество.

Библиотека притежава универсална колекция, съдържаща над 890 000 библиотечни документа. Съвременният ни облик се проявява и в новите форми, заменили традиционното библиотечно обслужване:

- онлайн каталог, отразяващ около 50% от библиотечните документи;
- дигитална библиотека;
- електронна система за регистрация на читателите;
- поддържане на читателски картони в електронен формат;
- идентификация на библиотечните документи по баркод;
- електронна заявка за документи;

-междубиблиотечно заемане и получаване на документи от други библиотеки в страната и чужбина;

-заявка за справочно-библиографски справки.

Варненската дигитална библиотека стартира през 2008 г. с участието на Регионална библиотека "Пенчо Славейков" в проект, който осигурява достъп до съхраняваните колекции в библиотеки, музеи и архиви посредством Европейската дигитална библиотека EUROPEANA.

От 2016 г. на разположение на читателите са точки за самостоятелно заемане и самостоятелно връщане на книги, електронна читателска карта, персонализирано виртуално пространство за читателите – Моята библиотека.

През 2021 г. библиотеката стартира услуга БиблиоМат - възможност читателите да получат поръчаните книги в удобно за тях време, през работните, почивните и празничните дни, 24/7, без да влизат в библиотеката.

Дигитализацията е не само модерна алтернатива по отношение на опазването на библиотечните колекции, а и процес на пълно “отваряне” и достъпност на библиотечно-информационните ресурси. Днес Варненската дигитална библиотека предоставя широк диапазон от видово разнообразие на документи - пощенски картички и фотографии от края на XIX и началото на XX в. на емблематични за града и региона лица, събития, обекти, възрожденска литература и периодични издания, издавани във Варна след 1880 г., притежание на библиотеката и сродни културни институции.

Трансформацията на съвременната обществена инфраструктура определя промяната в позиционирането на библиотеките в информационното пространство, така че да отговарят на обществените и личностните потребности. Функциите на библиотеките се запазват, но се видоизменят, допълват и актуализират в съответствие с конкретните дейности за тяхното реално осъществяване.



Регионална библиотека „Пенчо Славейков” присъства активно в Интернет, като комуникира ежедневно с читателите чрез социалните мрежи, поддържайки собствени профили във Facebook, Pinterest, Twitter, Instagram и Youtube. Все повече ползватели използват обичайни за съвремието канали за комуникация, като електронна поща, онлайн чат, месинджър, вместо вече остарелите телефон или писмена кореспонденция.

Комуникацията не е строго фиксирана в рамките на работното време и все повече хора искат да получат отговор на запитването си веднага и при възможност **24/7**. Този модел на поведение води до необходимост от поддържане на персонал, който е в готовност да отговаря на запитванията и да доставя информация веднага. Предвид естеството на работа (търсене на информация в библиотечните бази данни, запитвания за статуса на запазената литература, както и въпроси от общ характер) част от този персонал би могъл да работи дистанционно (отдалечено). Тук възниква въпросът със заплащането и административно-документалното оформяне на полагането на такъв вид труд.

Функциите по въпроси и отговори, свързани с информация, са вменени основно на специалистите, работещи в Справочно-библиографския отдел, част от който е Информационният център. От друга страна, библиотекарите, които работят в този отдел, са едни от най-високо квалифицираните и е логично те да се фокусират върху задачи, изискващи кумулиране на информация и създаване на нови данни.

“Виртуална справочна служба” е услуга, позната и използвана успешно в библиотеките през последното десетилетие. Услугата се базира на принципа „въпроси-отговори“, задавани по електронна поща и обработвани от библиотекар. През последните години услугата се допълни с възможността за провеждане на онлайн чатове, но за съжаление само в рамките на работното време на библиотеката.

Решението за внедряване на чатбот като виртуален асистент-библиотекар е взето като част от мерките по реструктуриране и оптимизиране на работния процес. Задълженията, вменени на чатбота, надграждат вече съществуващи услуги, като ги видоизменят в зависимост от търсенията и изискванията на потребителите.

Използването на чатбот като виртуален асистент-библиотекар се ограничава основно върху предоставяне на информация по теми, най-широко застъпени в комуникацията „читател/ползвател-библиотекар-читател“, както и извършване на търсения в БД. Внедряването на чатбота в пряката дейност на библиотеката спестява най-малко две работни места, като служителите, които са

извършвали тази дейност, могат да бъдат пренасочени към други задачи, които отговарят на тяхната квалификация.

След началото на ковид кризата през март 2020 г., ръководството на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ установи, че ботът е „точният човек“, който може да отговори на всички въпроси, които потребителите задават 24/7.

Какво работи Ели:

- представя на потребителите структурата на библиотеката
- разяснява библиотечните правила и условия
- комуникира с текст и визуални елементи, като изображения и емотикони
- отговаря на потребителски съобщения, достатъчно подходящи за продължаване на разговора
- помага на потребителите да удължат срока на заетите материали
- навигира потребителите в библиотечните каталози
- насочва към библиотечните електронни услуги



Идентифицираните рискове при използване на чатбот с елементи на изкуствен интелект могат да бъдат определени като:

- загуба на връзката библиотекар-читател;
- загуба на интерес от читателите към услугите, които предоставя библиотеката, вследствие на това, че липсва “персонално” отношение към ползвателя;
- непокриване на тема и съответно липса на възможност чатботът да води разговор или в разговора да има безсмислени елементи.

Идентифицирани предизвикателства при използване на чатбота:

- непрекъснат мониторинг на разговорите на чатбота;
- първоначално дефиниране на голям набор от теми, по които чатботът да има възможност да отговаря;
- анализ на използваните разговорни средства и перманентно допълване възможностите за водене на разговор;
- наличието на елементи на изкуствен интелект изисква разработване на сценарии на разговорите на чатбота.

Решение:

Виртуалният асистент-библиотекар се използва като виртуален допълнителен служител. Функциите, които са му вменени, покриват даване на информация по теми, които обикновено интересуват читателите, както напълно професионални, така и от общ характер. С помощта на чатбота се увеличи/разтегли работното време на Справочен отдел. Времето за отговор на всеки въпрос се скъси до състояние “получаване на отговор веднага”.

Ръководството на библиотеката се стреми да следва световните тенденции в областта на Информационните технологии и добрите библиотечни практики. В тази връзка използването на чатбот бе логично решение в контекста на стратегията за развитие на библиотеката.

Идентифицирани нужди:

- даване на информация и отговори на въпроси в реално време;
- оптимизиране на работното време на служителите, заети с този процес;
- опростяване процеса на комуникация библиотекар-ползвател, понякога ползвателите изпитват неудобство да задават въпроси лично;
- спестяване на човешки ресурс

1. По-качествено обслужване на потребителите.

Чатботът е компютърна програма, която отговаря автоматично на запитвания на потребителите, създавайки им усещането за разговор с истински човек. Диалогът се осъществява чрез текст и различни визуални елементи, като изображения и емотикони. Този иновативен начин на комуникация гарантира на нашите потребители, посещаващи уеб сайта или Facebook страницата на библиотеката, незабавна и персонализирана помощ 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата. Отпада необходимостта от постоянно ангажиране на двама служители, отговарящи на запитванията или пренасочващи техните заявки.

2. Увеличаване “разтегляне” на работното време.

Статистиката за активността на потребителите отчита, че часовете пояси, в които има активна комуникация читател-библиотекар-читател, не се ограничават с традиционното работно време, а се разтеглят и в диапазона 17.00-24.00 ч. Съществуват и запитвания, отправени след полунощ. Това доказва тезата, че ботът успешно се вписва в концепцията за “удължено” работно време и успешно замества служителите в посочения часови диапазон.

3. Подобряване на скоростта на обслужване на потребителите.

Чатботът предостави възможност за пълноценно възползване от технологиите, които ефективно спестяват време. Внедрената иновация позволява да се обработва за кратко време огромно количество информация и благодарение на нея да бъдем полезни както за своите потребители, така и за самата библиотека.

4. Възлагане на специфични библиотечни функции.

Една от рутинните функции, изпълнявани от библиотекарите, е презапис на заетата литература за дома. Услугата “презапис на заети материали” може да бъде поискана от читател по различни комуникационни канали – лично, по телефон, по имейл, чрез инструментите, предоставяни от функцията “Моята библиотека”, а от началото на 2020 г. и чрез Ели – виртуалният асистент-библиотекар.

Статистиката показва, че 3 месеца след активирането на чатбота това е функцията, използвана най-активно от потребителите. През м. март 2020 г. Ели е поела 30 % от заявките за презапис на заета литература.

През 2020 г. % на презаписаните материали спрямо общия брой презаписани е **22.7 %**, а през 2021 г. - % на презаписаните материали спрямо общия брой презаписани е **11.7 %**

Това се оказва една от най-използваните функции, изпълнявани от чатбота.

5. Привличане на потребители.

Чрез своята навременна и персонализирана помощ чатботът е част от общата стратегия на библиотеката за привличане на потребители. Имплементирането му в уеб сайта и Facebook страницата на библиотеката се превърна в идеален инструмент за повишаване на интереса на читателската аудитория и авторитета на библиотеката.

6. Увеличаване на обема на комуникацията в месинджър.

След активирането на Ели се наблюдава експоненциално увеличение на комуникацията между читателите и библиотеката в месинджър. Преди стартирането на чатбота месинджър каналът се е използвал пренебрежимо малко. В рамките на първото тримесечие на 2020 г. броят на обменените съобщения нараства до средно 600 съобщения на месец.

Статистика:

Статистиката показва, че използването на чатбота не е еднакво през различните месеци. През 2020 г. се забелязва отчетлива връзка между ситуацията с пандемията от корона вирус и броя на взаимодействията с потребителите, които са значително по-голям брой по време на няколкото въведени в страната „локдаун“-и.

Ели, чатботът, беше назначена да отговоря на всички въпроси, които могат да имат потребителите. Читателите на библиотеката са активни през всички 24 часа от денонощието. Почти 26% от тях биха искали и да говорят с библиотекар, когато библиотеката е затворена. Оказва се, че чатботът идеално отговаря на това условие.

Годината, в която стартира официално чатботът, съвпадна с глобалната криза от Ковид-19. През 2020 г. библиотеката остана затворена за читатели сумарно 13 седмици, или $\frac{1}{4}$ от цялата година. В този период на неяснота, породена от кризата и

свързана с работно време, обслужване на читателите и други въпроси от оперативен характер, чатботът бе незаменим помощник и отговаряше на големия обем въпроси.

През 2021 г. Ковид-19 и здравните мерки бяха позната и отработена ситуация. Библиотеката изготви и публикува процедури, и съответно въпросите към чатбота бяха редуцирани. Това доведе до логичен спад в броя потребители, комуникиращи с чатбота и от средство за спешна комуникация с библиотеката услугата се превърна в рутина.

Едновременно с това се наблюдава увеличен брой читатели в т.нар. „тъмна част“ от денонощието. През 2020 това са 34% от читателите, а през 2021 нощното чатене достига 42%. Това потвърждава извода, че чатботът се е превърнал в познат, удобен и полезен инструмент, който се използва не като средство за спешна комуникация, а като средство за рутинна комуникация с библиотеката.



Бъдете Umni

Продавай. Спестявай. Грижи се.

Расти!

umni.bg