

Чатботът Ели -
асистент-
библиотекарят,
“работещ” на пълен
работен ден в РБ
“Пенчо Славейков”



РАДКА КАЛЧЕВА

Регионална библиотека „Пенчо Славейков“



Библиотеката в дигиталната ера

Варненската библиотека разполага с колекция от приблизително 900 000 библиотечни документа. Съвременната ѝ визия се проявява и в новите форми, заменили традиционните библиотечни услуги

- ◆ Онлайн каталог
- ◆ Дигитална библиотека
- ◆ Електронна система за регистрация
- ◆ Точки за самостоятелно заемане
- ◆ Електронна читателска карта
- ◆ Модул „Моята библиотека“
- ◆ Онлайн заявка на книги
- ◆ Онлайн библиографска справка
- ◆ Онлайн заявка за междубиблиотечно заемане
- ◆ **Ели - виртуален асистент-библиотекар, най-новият член на екипа**



Влиянието на Ковид-19 върху библиотеките

- ◆ Въздействието на Ковид-19 върху библиотеките е отвъд рутинната дейност с книгите.
- ◆ Ковид-19 засяга комуникацията с потребителите на библиотеката.
- ◆ Можем да използваме тази нова реалност, за да предложим нещо различно.
- ◆ Предизвикателствата са много, но ние предлагаме добри творчески идеи!



„Здравейте, мога ли да Ви помогна?“

- ❖ ... е толкова добре позната фраза, че се е превърнала в еквивалент на една от най-популярните културни институции - библиотеката.
- ❖ Варненската библиотека се стреми да следва световните тенденции в областта на информационните технологии и добрите библиотечни практики.
- ❖ Локдаунът поради Ковид-19 предизвика необходимост и предостави време за създаване на онлайн инструмент за продължаване на комуникацията с потребителите на библиотеката.
- ❖ Тъй като ботовете могат да отговорят на изключително голям брой ребителски запитвания, библиотеката реши да използва CHATBOT като виртуален помощник-библиотекар.
- ❖ Решението за разработване на чатбот е логично решение в контекста на стратегията за развитие на библиотеката.

Какво е ЧАТБОТ?

- ◆ Чатбот е програма за изкуствен интелект, която може да симулира разговор (или чат) с потребител на естествен език чрез приложения за съобщения, уебсайтове, мобилни приложения или по телефона.
- ◆ Едно от големите предимства на чатботовете е, че за разлика от приложенията, те не се изтеглят, не е необходимо да се актуализират и не заемат място в паметта на телефона.

<https://www.chatcompose.com/>



Как осъществихме нашия ЧАТБОТ?

1. Дефинирахме обхвата на дейност
2. Намерихме надеждна софтуерна компания
3. Определихме бюджета
4. Създадохме аватар
5. Изградихме познавателна база
6. Вградихме чатбота на уебсайта на библиотеката и ФБ Месинджър
7. Следим стенограмите на чата
8. Тренираме чатбота за подобряване на познавателната база
9. Анализираме показателите



Кой ни помогна?

<https://umni.co/en/>

**FIRST CHATBOT AGENCY IN
BULGARIA**

Plan, Build, Support - We do it ALL



We are the first specialized chatbot agency in Bulgaria that not only offers ChatBOT as part of our services. We are the first exclusive chatbot agency on the market.

Запознайте се с Ели!

Здравейте!
Аз съм Ели,
виртуален
библиотекар -
асистент.



Тук съм, за да
Ви помогна с
информация за
нашите
библиотечни
услуги.

Какво работи Ели?

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

По -интерактивно е да говорите с чатбот, отколкото да търсите в уебсайта 😊

Бутони на главното меню



Презаписване



Услуги



Каталог книги



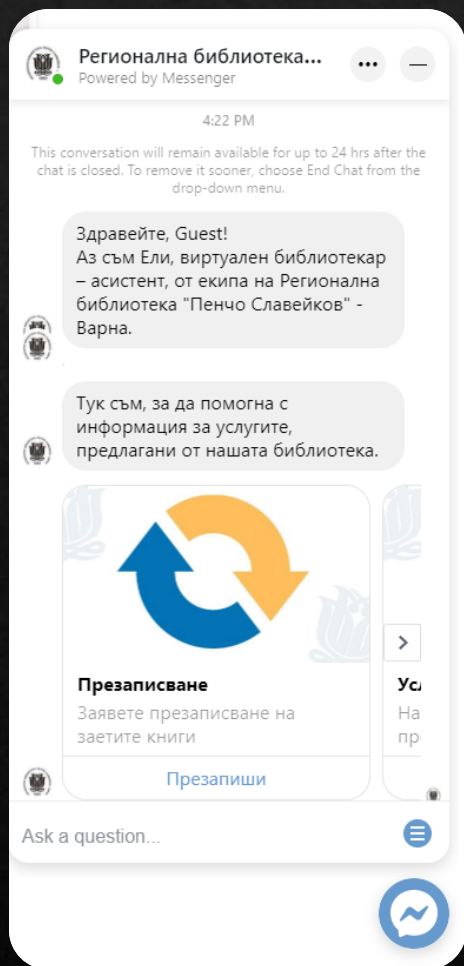
Събития в библиотеката



Адреси и работно време



Условия за ползване

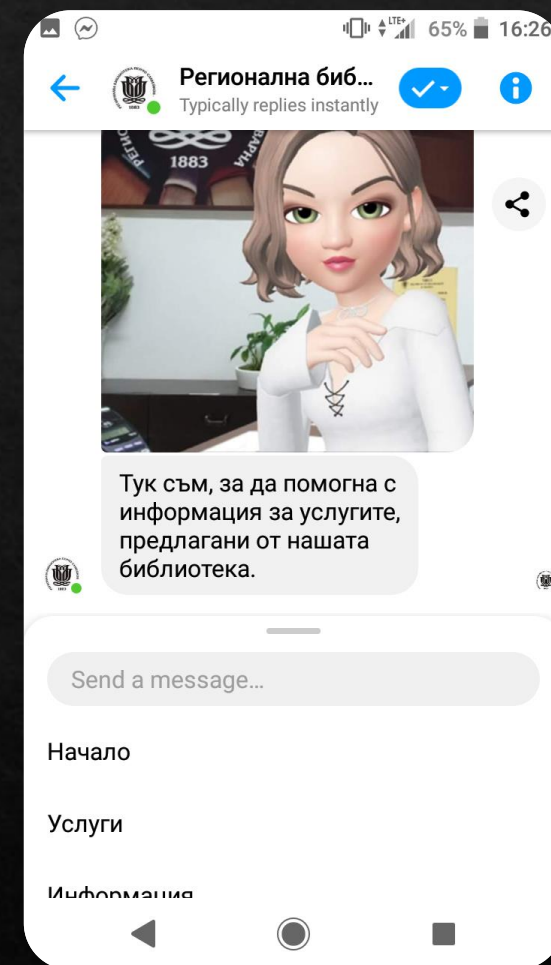


Ели в уебсайта на библиотеката

<http://www.libvar.bg/>

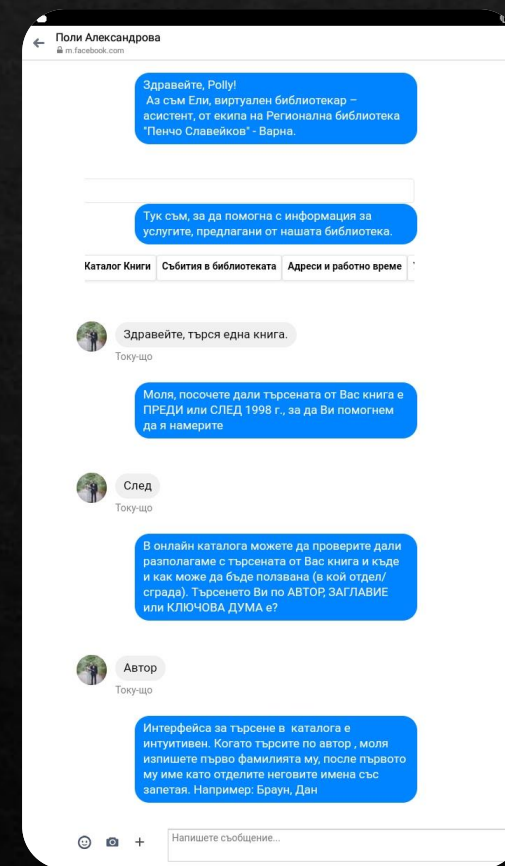
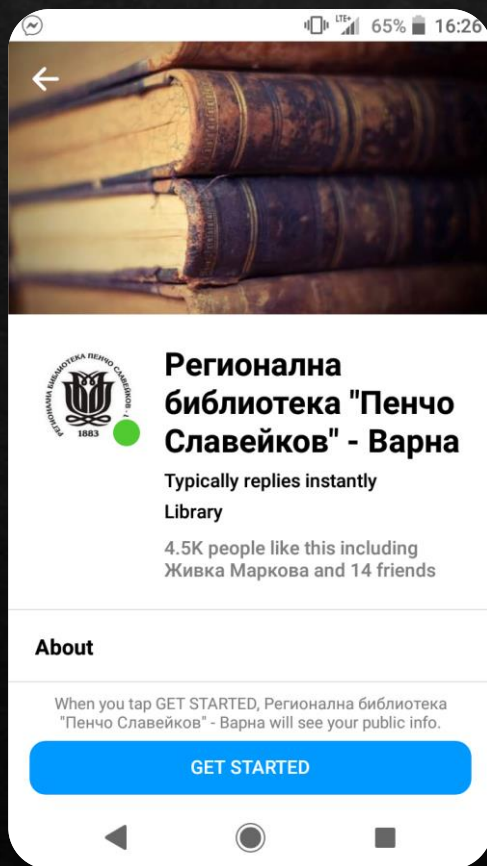
Ели във Фейсбук&Месинджър

<https://www.facebook.com/libvarna>

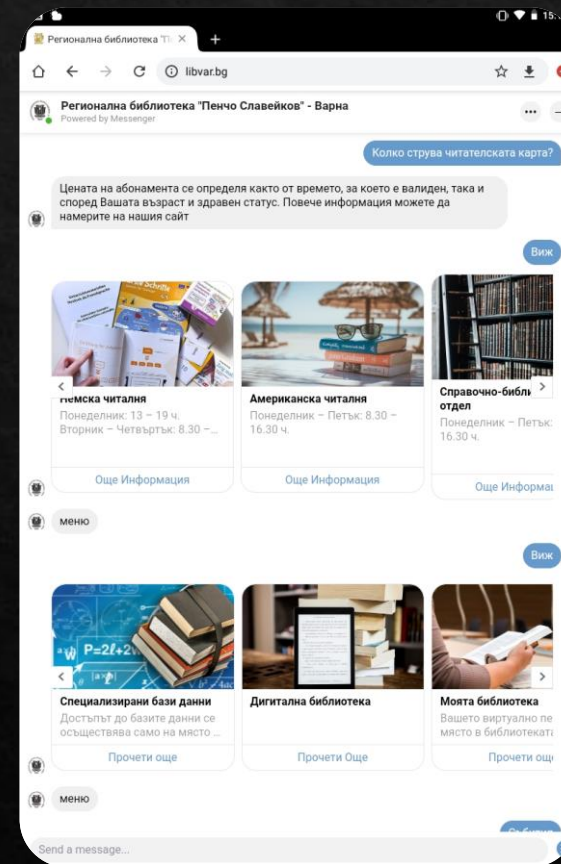
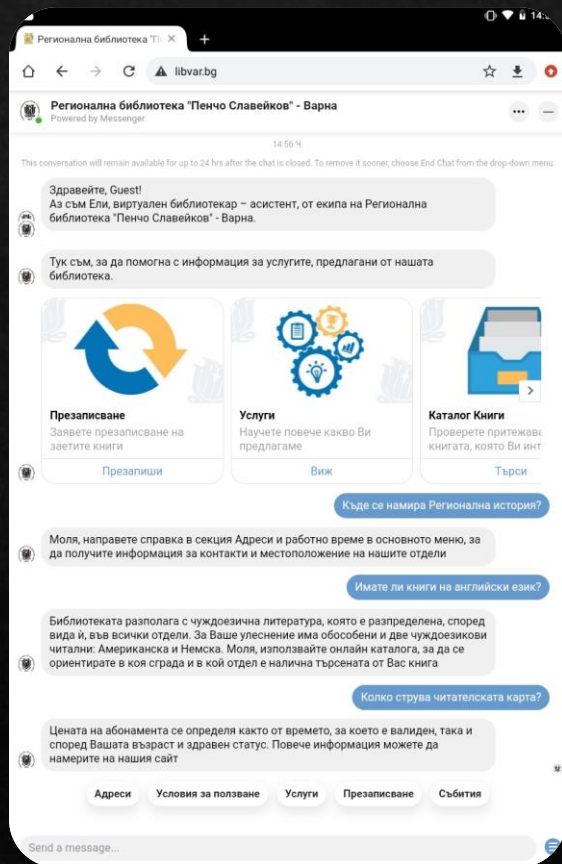
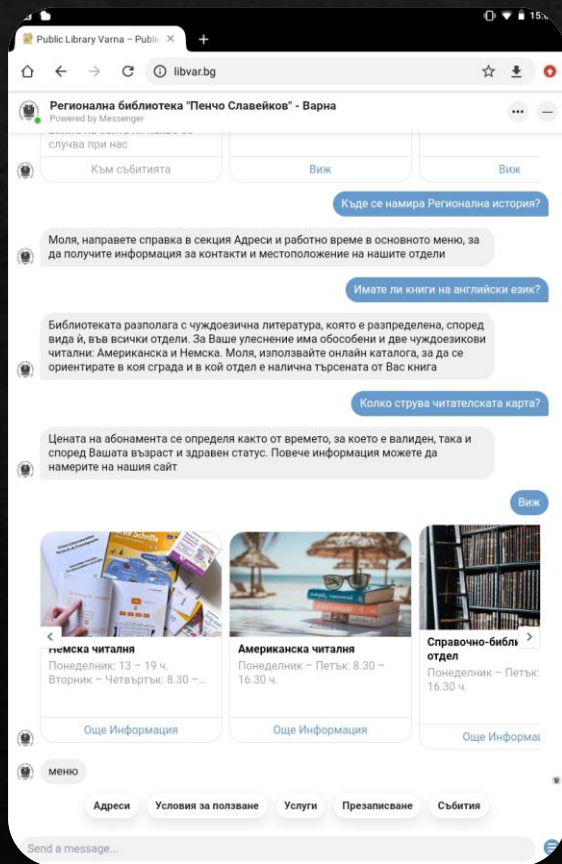




Ели в действие 😊

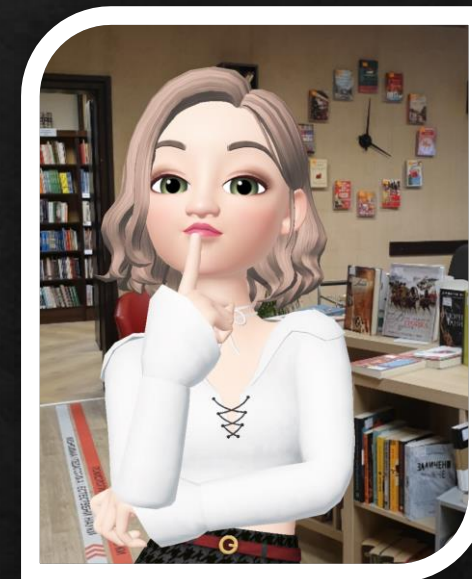


Ели в действие (2) 😊



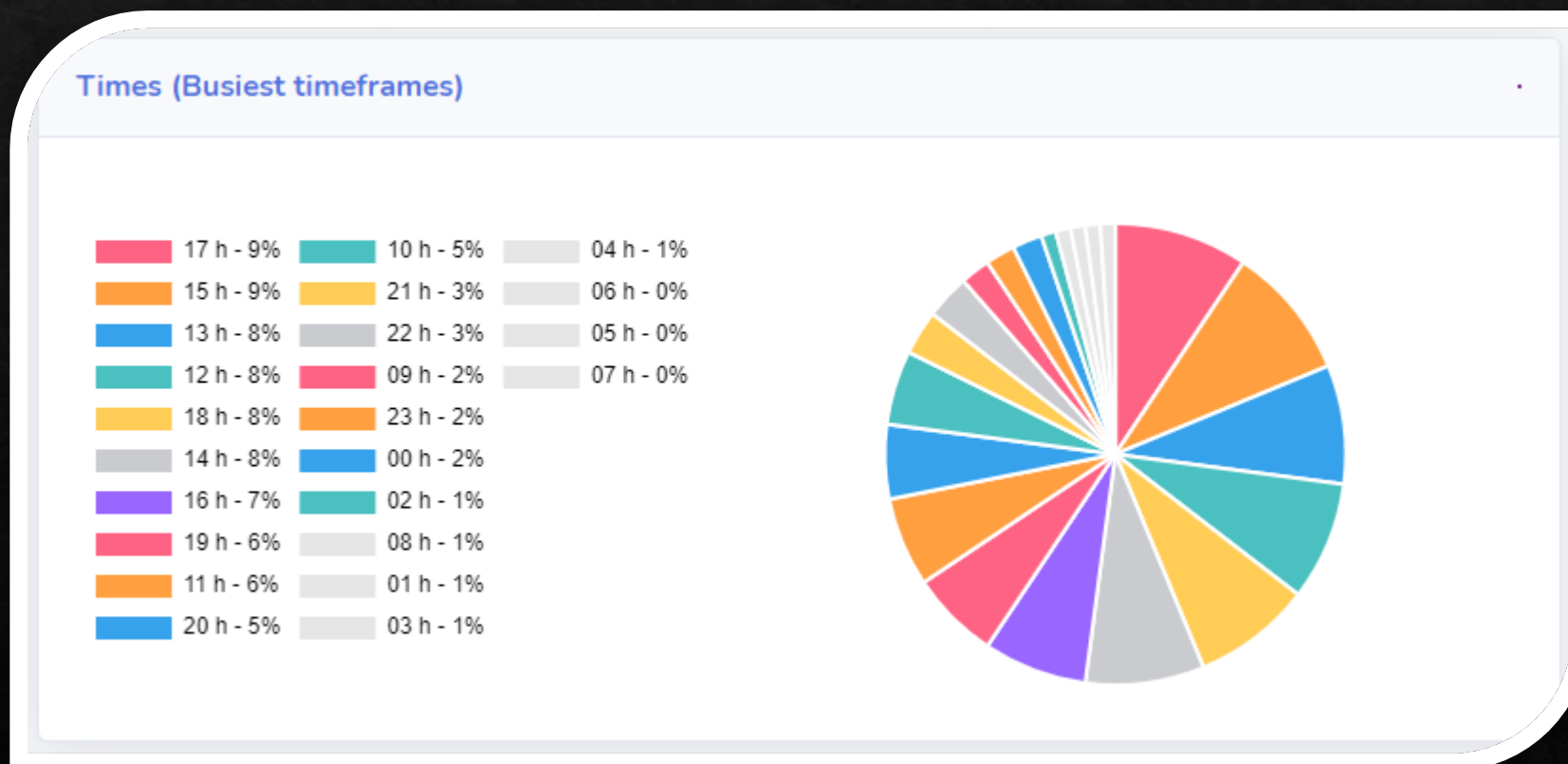
Аналитични данни за чатбота

Брой съобщения за месец



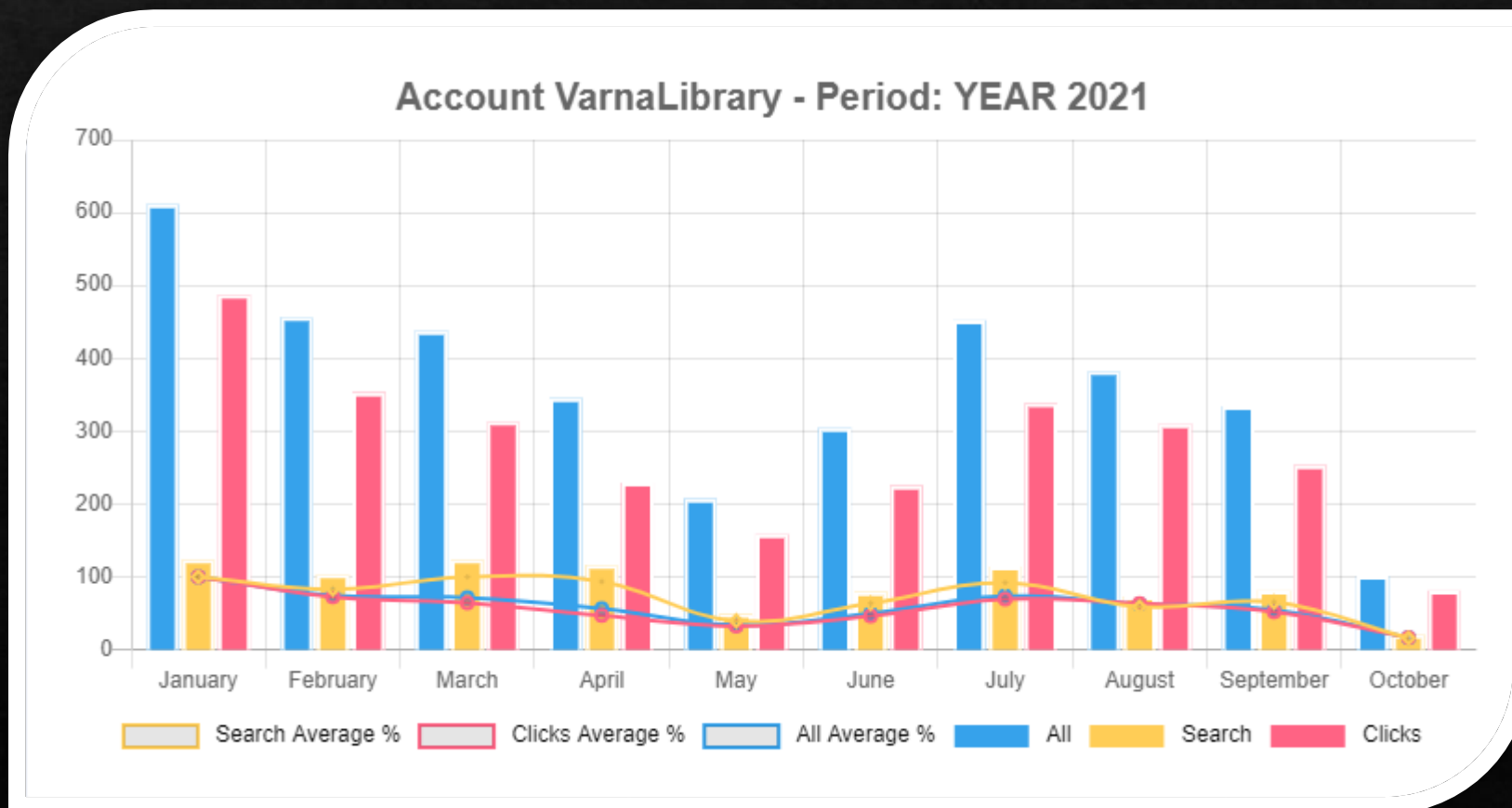
Аналитични данни за чатбота (2)

Статистика за часова заетост – 2020 г.



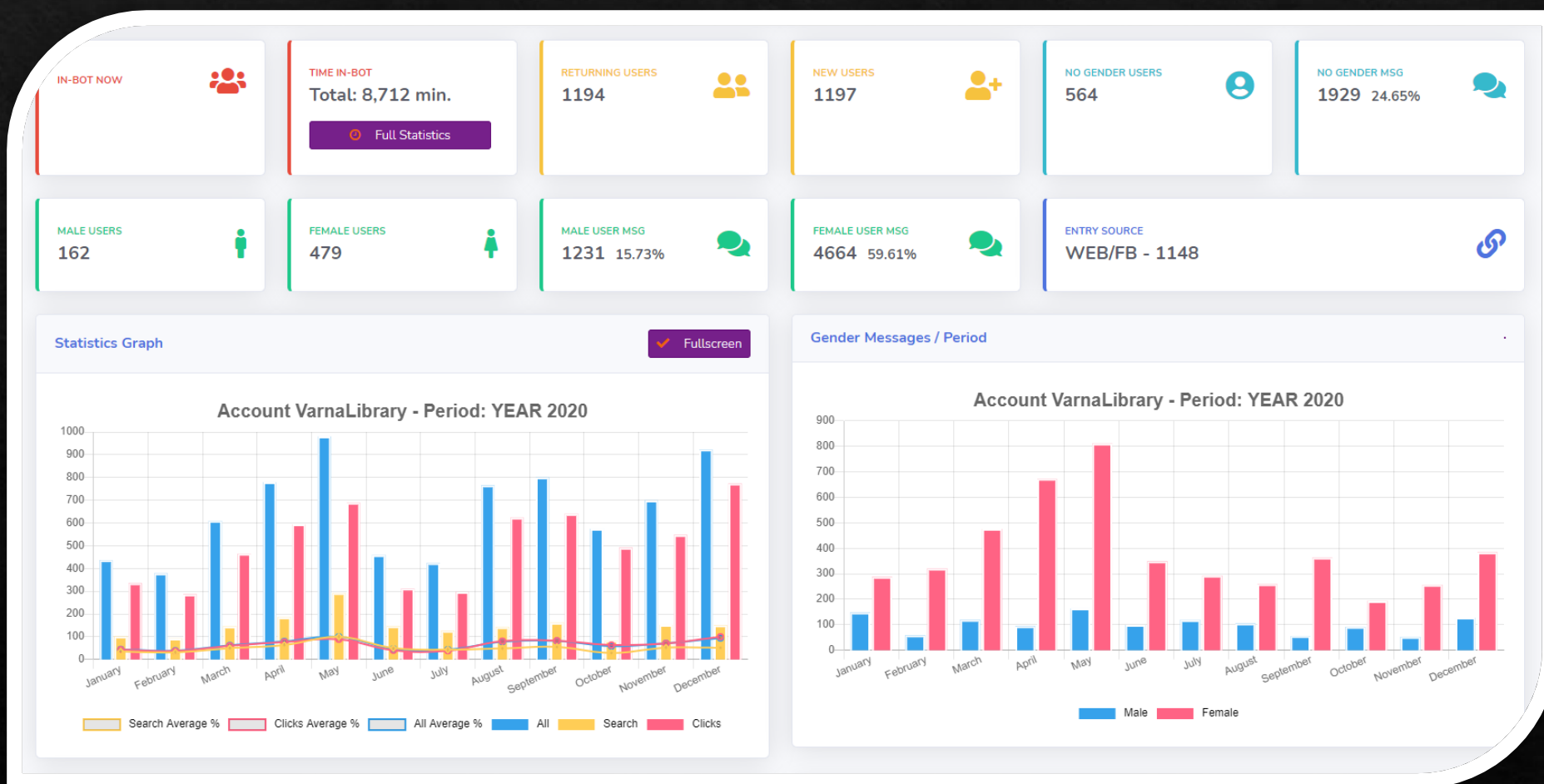
Аналитични данни за чатбота (3)

Статистика за януари – октомври 2021 г.



Аналитични данни за чатбота (4)

Пример за пълна статистика – 2020 г.



Какви са преките резултати?

◆ **Подобряване на обслужването**

Чатботът дава възможност да се възползваме ефективно от технологиите, спестяващи време. Внедряването му позволява да се обработи огромно количество информация за кратко време, което е от полза както за нашите потребители, така и за самата библиотека.

◆ **Удължаване на работното време**

Този иновативен начин на комуникация гарантира на потребителите, посещаващи уебсайта или Фейсбук страницата на библиотеката, незабавна и персонализирана помощ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

◆ **Възлагане на специфични библиотечни функции**

Една от рутинните услуги в библиотеките е удължаване срока на заеманите материали. Тази услуга може да бъде заявена чрез различни комуникационни канали - лично, по телефона, електронната поща, чрез инструментите, предоставени от модул „Моята библиотека“, а от 2020 г. и чрез Ели - виртуалния асистент-библиотекар. Това се оказва една от най-използваните функции, изпълнявани от чатбота.

◆ **Привличане на потребители**

Чатботът е част от цялостната стратегия на библиотеката за привличане на потребители. Неговото внедряване на уебсайта и Фейсбук страницата на библиотеката се превърна в идеален инструмент за повишаване интереса на читателската аудитория и авторитета на библиотеката.

◆ **Увеличаване на обема на комуникацията в Месинджър**

След активирането на Ели се наблюдава експоненциално увеличаване на комуникацията между потребителите и библиотеката в Месинджър. Преди появата на чатбота каналът за съобщения се използваше пренебрежимо малко.



Какви са дългосрочните ползи?

И след локдауна поради Ковид-19, нашият виртуален асистент-библиотекар Ели ни помага, като:

- ◆ Предоставя информация и отговаря на въпроси в реално време
- ◆ Спомага за оптимизиране на работното време на персонала
- ◆ Улеснява процеса на комуникация „библиотекар - потребител“
- ◆ Спестява човешки ресурси



Радвам се, че се запознахме!



<http://www.libvar.bg/>
<https://www.facebook.com/libvarna>
office@libvar.bg