

МОДЕЛ НА ПРИЛАГАНЕ НА AI В ОБЩЕСТВЕНИТЕ БИБЛИОТЕКИ В БЪЛГАРИЯ

Радка Калчева
РБ „Пенчо Славейков“



ОБЩИ тенденции



Сингулярност

Достигнало ли е човечеството предела на своите физически и интелектуални способности?



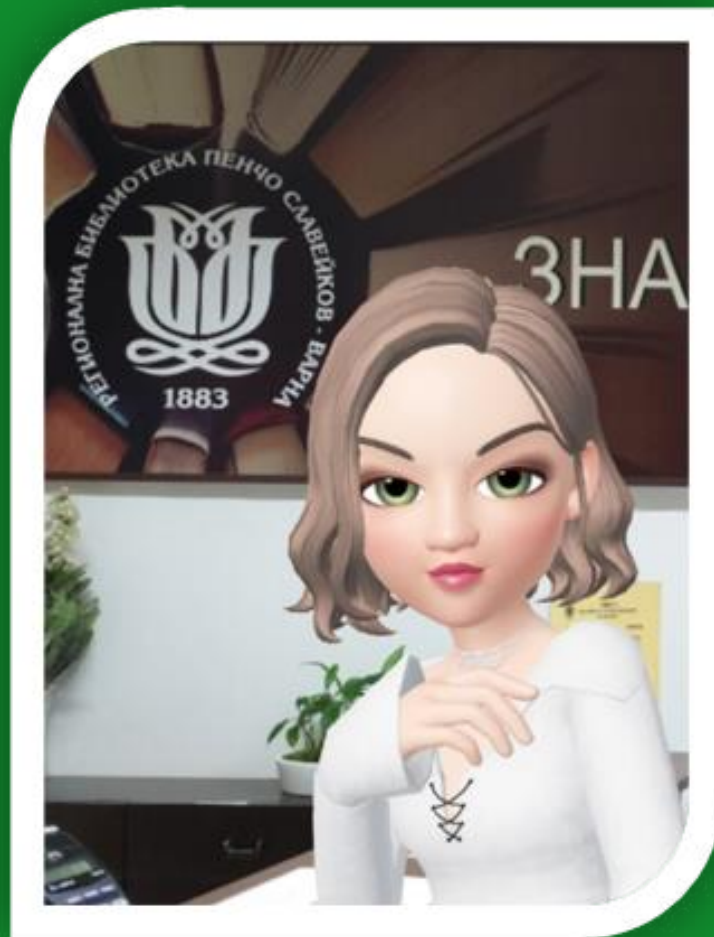
GLAM сектор

Организациите от GLAM сектора постоянно преработват и цифровизират много от своите услуги. Библиотеките - най-гъвкави и иновативни.



Библиотеките в България

Прилагането на AI в библиотечните услуги е все още непознато в България. РБ "Пенчо Славейков" - Варна – библиотеката с чатбот в портфолио си.





УСЛОВИЯ за внедряване в библиотеките

Ниво на автоматизация

- онлайн каталози
- уеб сайтове

Ниво на дигитализация

- базово в повечето библиотеки
- използване на RFID тагове

Подготвени специалисти

- лингвистика
- информационни технологии

Проектиране

- AI, който да автоматизира услуги
- да предоставя задоволителни отговори на потребителските заявки

Анализ на състоянието

- съществуват предпоставки за въвеждане на AI
- разговорни агенти, част от интелигентна система за въпроси и отговори

„Обучение“ на чатботите

- „обучение“ в откриване на модели в данните

РАЗГОВОРНИ АГЕНТИ - ЧАТБОТИ



Използват се успешно в приложенията за съобщения, гласови асистенти и чатботи в процеса по автоматизиране на комуникацията за персонализирани потребители.



Поддържат автоматизирано двупосочно взаимодействие, комбинирано с изкуствен интелект, който свързва хора и машини чрез виртуални асистенти и чатботи.



Имат способността едновременно да провеждат силно персонализирани разговори с голям брой индивидуални потребители на библиотеката.

Интелигентните чатботи притежават способности за учене, като използват натрупания опит, за да подобрят ефективността си чрез изпълнение на задачи - комбинация от анализ на данни и вероятности.



Подобряват потребителското изживяване чрез процеса по ангажиране на ползвателите.



Повишават оперативната ефективност чрез намаляване на типичните разходи при всяка специфична услуга.



ЛОГИКА ЗА ФУНКЦИОНИРАНЕ НА ЧАТБОТ

4

Интелигентният чатбот използва машинно обучение и обработка на естествен език (NLP), за да разбере по-добре човешките намерения.

Генерира нови отговори, а не просто извлича информация от предварително дефинирани такива.

Разбира нуждите на потребителите и е готов да отговори на техните искания.

Участва в сложни и дълги разговори.

Борави с лекота с различни стилове и теми на разговор.

Справя се със заявки на множество потребители.



Експертна система /пример/

Тип на бота



Интерактивен въпросник с предварително зададена база данни от отговори

Тон на бота



Разговорен

Съдържание



Адаптирана към медийната среда информация за библиотеката, услуги и продукти

Езици



Български (1), с възможност за добавяне на втори език

Тип



Базиран на правила

Функционалност



Водене на разговор; разпознаване на базови ключови думи; опция за връзка с бизнеса; отговори на база интеграция

Интеграции



Изпращане на заявки и получаване в бота: отговори, свързани с каталога; генериране на мейл към библиотеката

Медии



Снимки, видео, документи с разширение .pdf

Внедряване



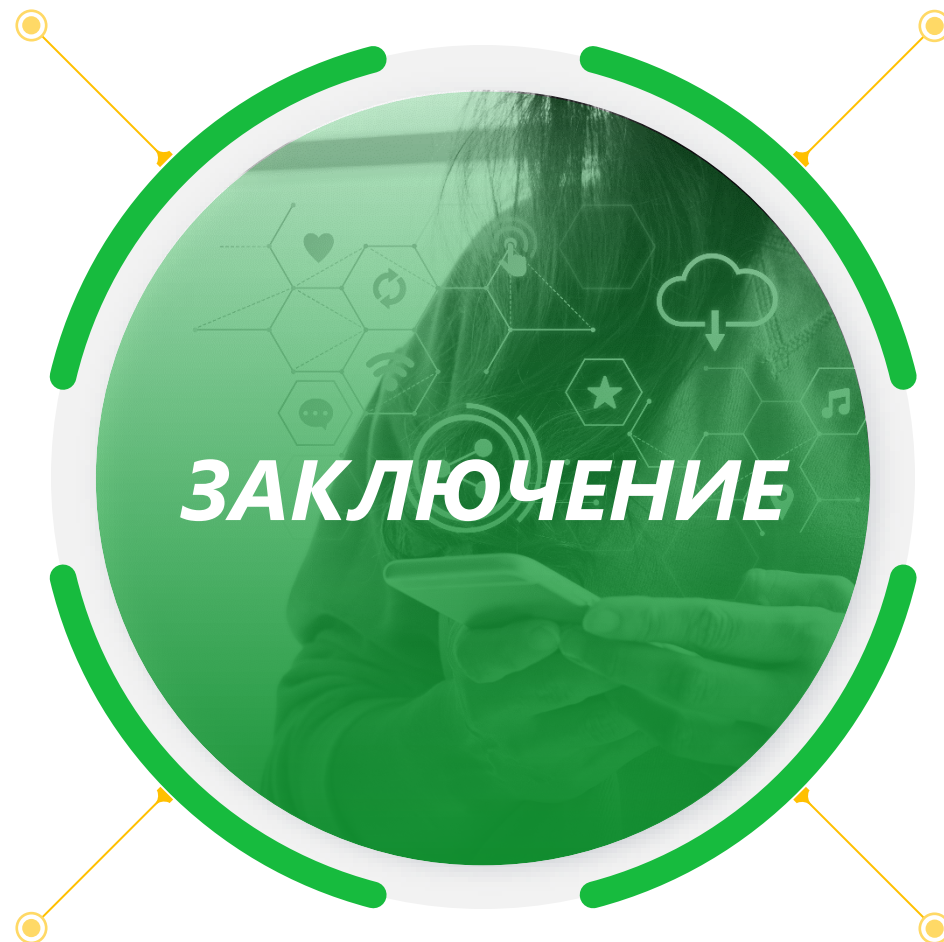
Facebook Messenger, уебсайт

Предимство

- Намаляване на разходите за обслужване на клиентите.

Предимство

- Възможност за работа с много потребители едновременно.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Недостатъци?

Предимство

- Приятелски начин на взаимодействие с потребителите.

Предимство

- Машинното обучение на чатботите, обслужващи клиенти, им помага да се свързват емоционално с потребителите така, както правят операторите-хора.

БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО!

*Радка Калчева
Регионална библиотека „Пенчо Славейков“*