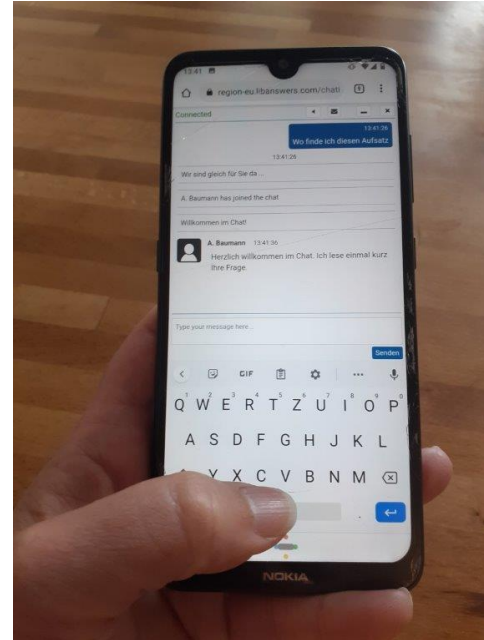


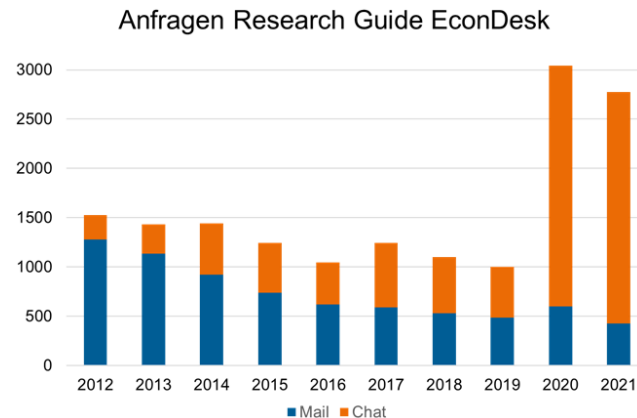
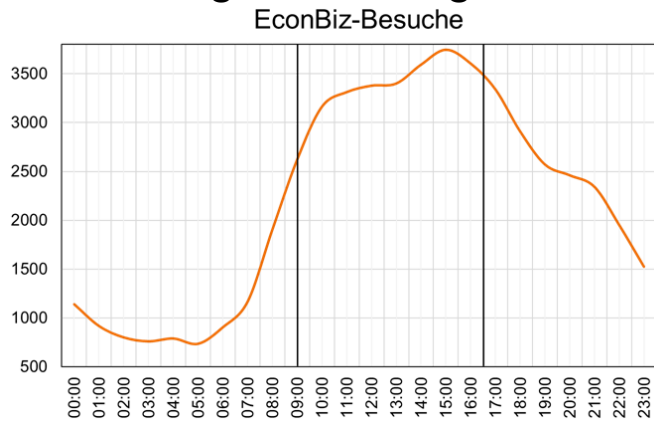
Der EconDesk-Chatbot – ein Werkstattbericht

*Nicole Clasen,
ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft
Leipzig, 31.05.2022*

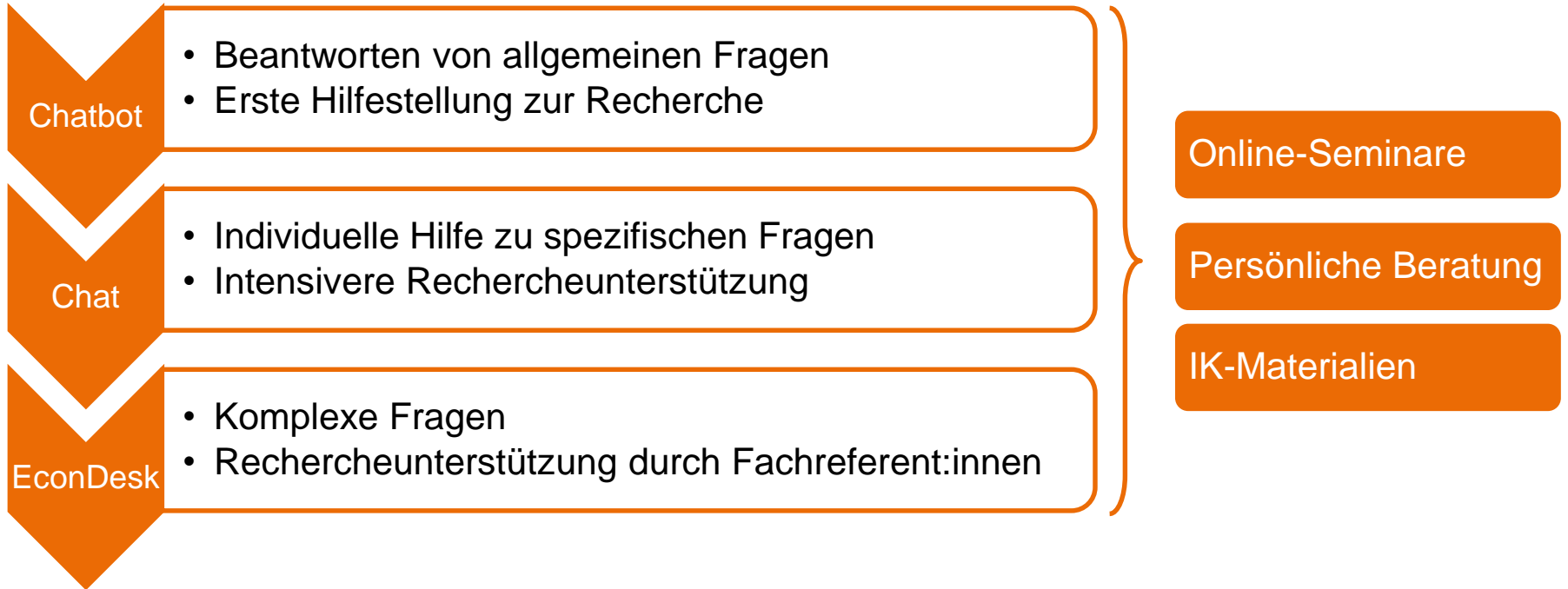


Hintergrund

- montags bis freitags von 9 bis 16:30 Uhr
- internationale Anfragen auf Deutsch und Englisch
- über 50 % der EconBiz-Besuche außerhalb der Chatzeiten
- starker Anstieg der Anfragen seit 2020



Konzept



Vorgehen bei der Chatbot-Entwicklung

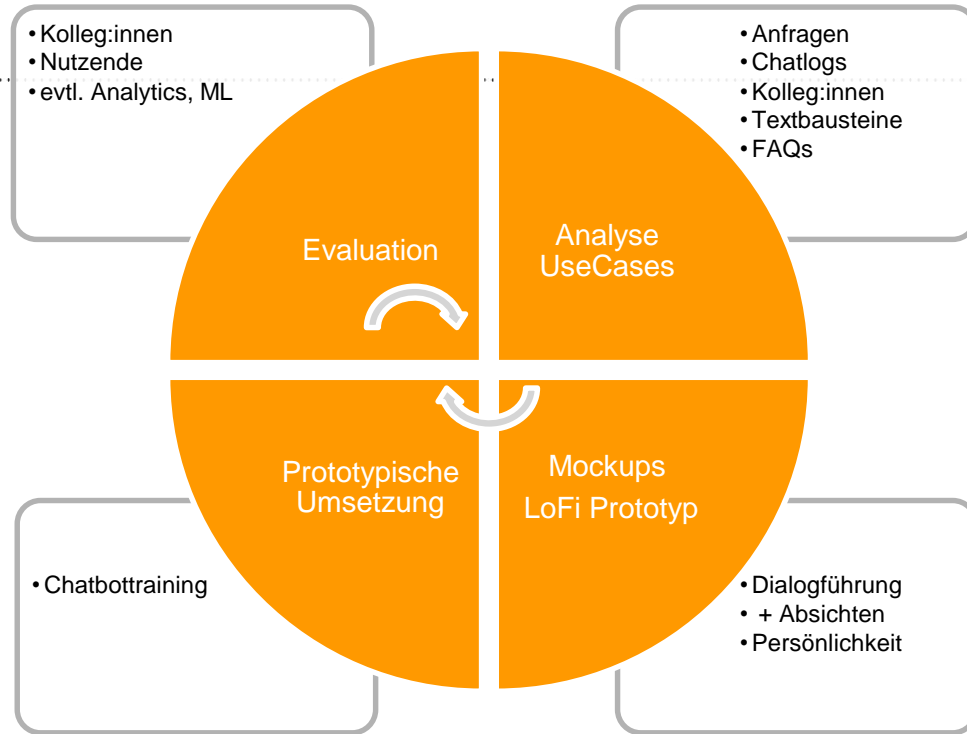
Menschenzentrierte Gestaltung KI-Systeme

- Nutzende im Mittelpunkt
- Synergieeffekte zw. EconDesk-Team und Bot
- verbesserte Dialogführung

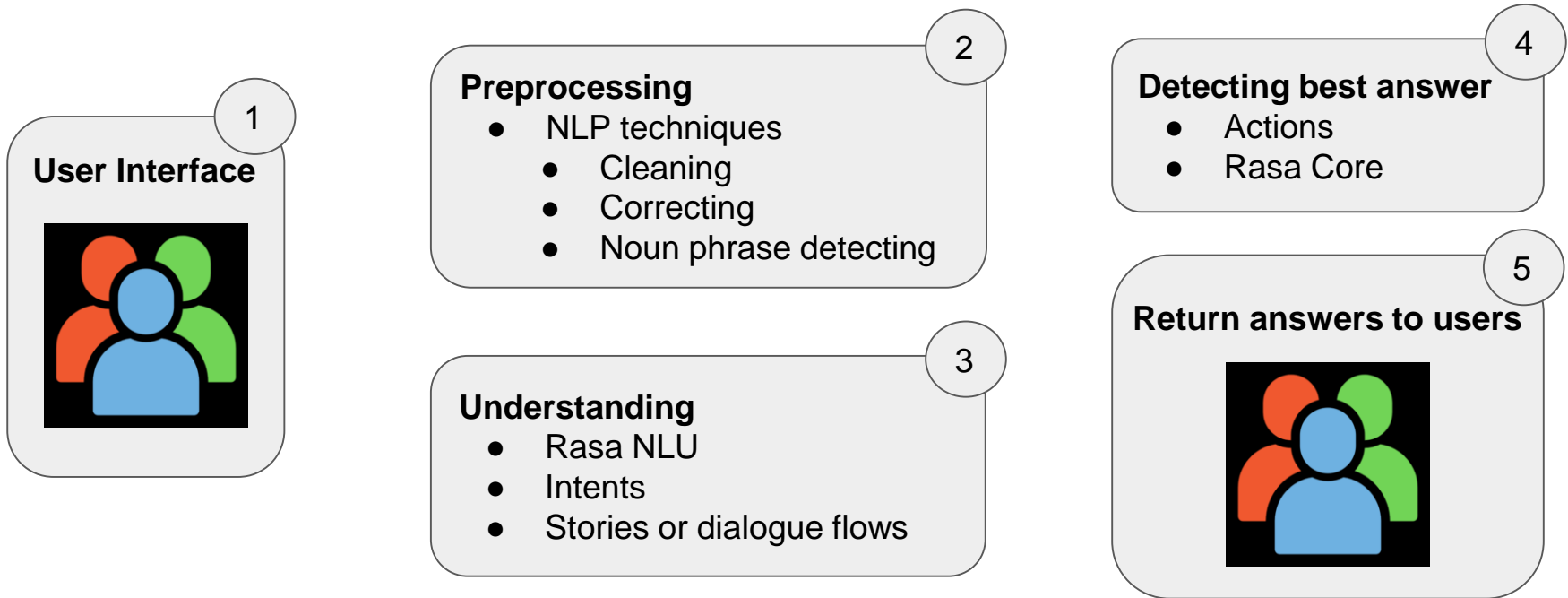
++ Service ++

- Methoden der Forschungsfelder KI, Human Centered Design, Conversational Design und UX

Vorgehen II





Entwicklungsprozess



Labels

Initial Question Ich suche im Rahmen meines Bachelors zum Thema Führung auf Distanz nach wissenschaftlichen Studien zu beispielsweise Führungsmodellen. Haben Sie vielleicht zu dem Thema was im Bestand?

Tags
cb_Rund um Bibliothek 
cb_Recherchehilfe 

Select Tags to Add ▾

- cb_Ausleihe
- cb_EconBiz Hilfe
- cb_EconBiz-Account
- cb_Fernleihe
- cb_Loginhilfe allgemein

men im Chat. Ich lese einmal kurz Ihre Frage.
on in EconBiz gesucht?
otheksausweis. Wollte vorab Fragen, ob sie
chaue kurz, ob es auf Anhieb etwas

- Chateinteilung in 10 Label-Kategorien
- Vergabe während EconDesk-Schicht
- Auswertung spezifischer Cases
- ergibt große Samplesize an Intents



Intents

- Intent-Vergabe nach Vier-Augen-Prinzip im Chattranskript
- Design der Intents:
 - modularer Aufbau
 - ermöglicht allgemeine und spezifische Auswertung
 - ausreichend große Samplesize

intent_order_pickup	action_order_pickup	General questions regarding the pick up of media
intent_order_pickup_proxy	action_order_pickup_proxy	Can they someone else pick the book up for a user
intent_order_pickup_timeframe	action_order_pickup_timeframe	How long do users have time to pick up a ordered i
intent_order_processing-time	action_order_processing-time	How long does it take until a book is ready for pick

Herausforderungen

Initial Question HELLO I NEEDED MANAGEMENT ACCOUNTING IN SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES: CURRENT KNOWLEDGE AND AVENUES FOR FURTHER RESEARCH

Tags cb_Volltextzugang 
cb_Fernleihe 

Select Tags to Add ▾

Add Tags

- Absichtserkennung der Anfragen
- keine klaren Formulierungen
- keine Fachbegriffe
- Rechtschreibfehler
- Samplesize der Intents
- große Bandbreite an Absichten
- wenig Beispiele
- Anlernen der KI schwierig

12:13:17 Patron: THANK YOU

Workshop: Chancen und Risiken

Bedenken der MA:Nutzer springen ab, weil sie nicht weiterkommen und nicht wissen dass es die möglichkeit gibt mit einem MA zu sprechen

Direkte Einflussnahme durch EconDesk Team unklar

direkter kontakt zum Nutzer fehlt

Vielleicht hilfts ja auch blöde fragen fern zu halten?

weniger langweile Routinefragen beantworten müssen

Mehr Zeit Rechercheanfragen umfänglicher zu beantworten

Der Bot antwortet immer unabhängig von der Uhrzeit

innovation und man geht mit der Zeit

Mehr Zeit für Projekte

Akzeptanz vom Chatbot im Team

Akteptanz vom Chatbot durch Nutzende

Zusammenarbeit Chatbot und EconDesk-Team

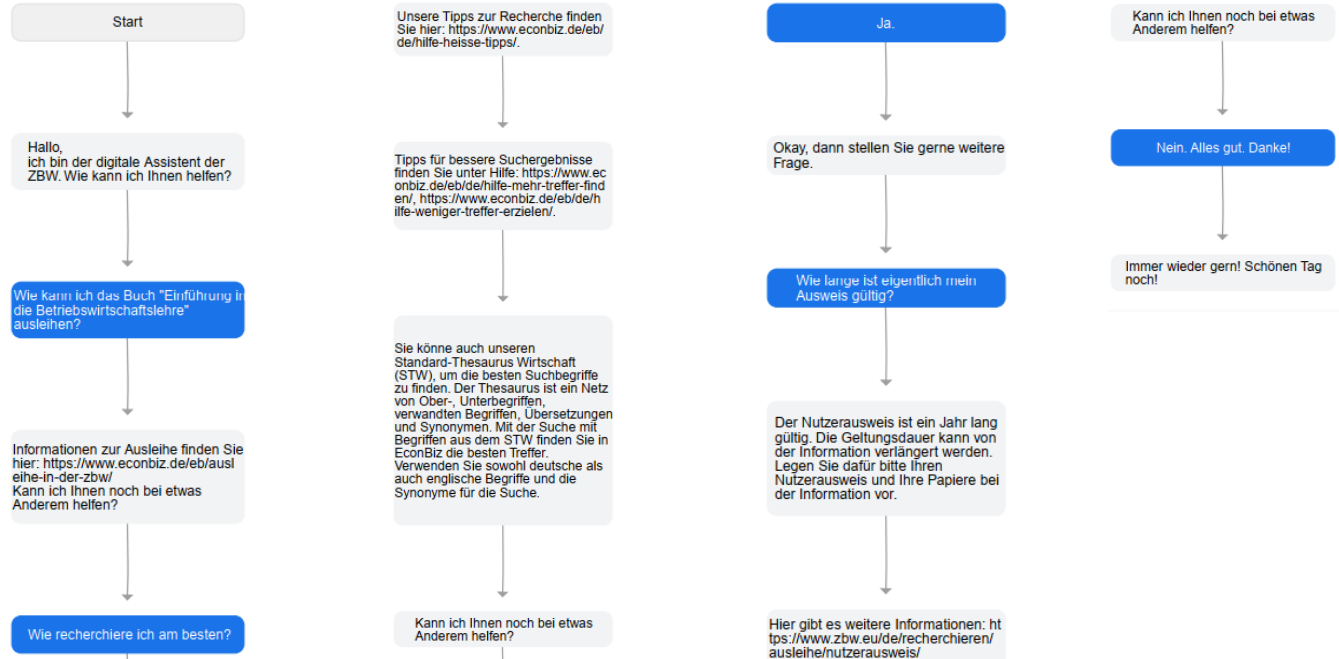
Nächste Schritte

- Chatbot-Persönlichkeit
- Evaluierung der Dialogabläufe
- Evaluierung der reinen Chatbot-Anwendungsfällen mit dem EconDesk-Team und Nutzenden
- weitere Absichten, Aktionen und Beispiele
- Entwicklung eines hochwertigen vertikalen Prototyps
- Schnittstelle zwischen Bot und EconDesk-Team

Persönlichkeit

- Klare Abgrenzung zur Kolleg:innen
 - Digitale Assistenz
 - Dialogführung angelehnt an EconDesk
- professionell, distanziert
- passend zu EconBiz, ZBW
- Transparenz und Erwartungsmanagement

Flowchart Chatbot



Enter your statement or q to quit >>Hi

EconBot: Hello, welcome to ZBW chat service! My name is EconBot, how can I help you?

=====
Intent Ranking:

greeting = 0.9827988147735596

final-statement = 0.003544488688930869

goodbye-statement = 0.0025690067559480667

zbw_phone = 0.002217310480773449

Enter your statement or q to exit >>Can i borrow a book from another branch?

EconBot: Interlibrary loan is a service that allows one library to order publications from another library. That means, if you do not have the possibility to access a specific publication on site in Kiel or Hamburg, you can order it through interlibrary loan.

To do so, contact a library near you and ask about registration options for interlibrary loan. Once you are registered, you can place your order through your library. When we receive your order, we will send the requested publication to the ordering library. You can then pick up the publication at your library or use it directly on site (e.g. when you are ordering journals or old and fragile material).

As soon as you no longer need the publications, you can return them to your local library. The library staff will then take care of the return shipment.

You can find more information about international interlibrary loan on the website of the ZBW.

=====
Intent Ranking:

ILL = 0.9595823884010315

return_box = 0.014196742326021194

suggest_journal = 0.00966949388384819

greeting = 0.00512479804456234

Zeit für Ihre Fragen!

n.clasen@zbw.eu

