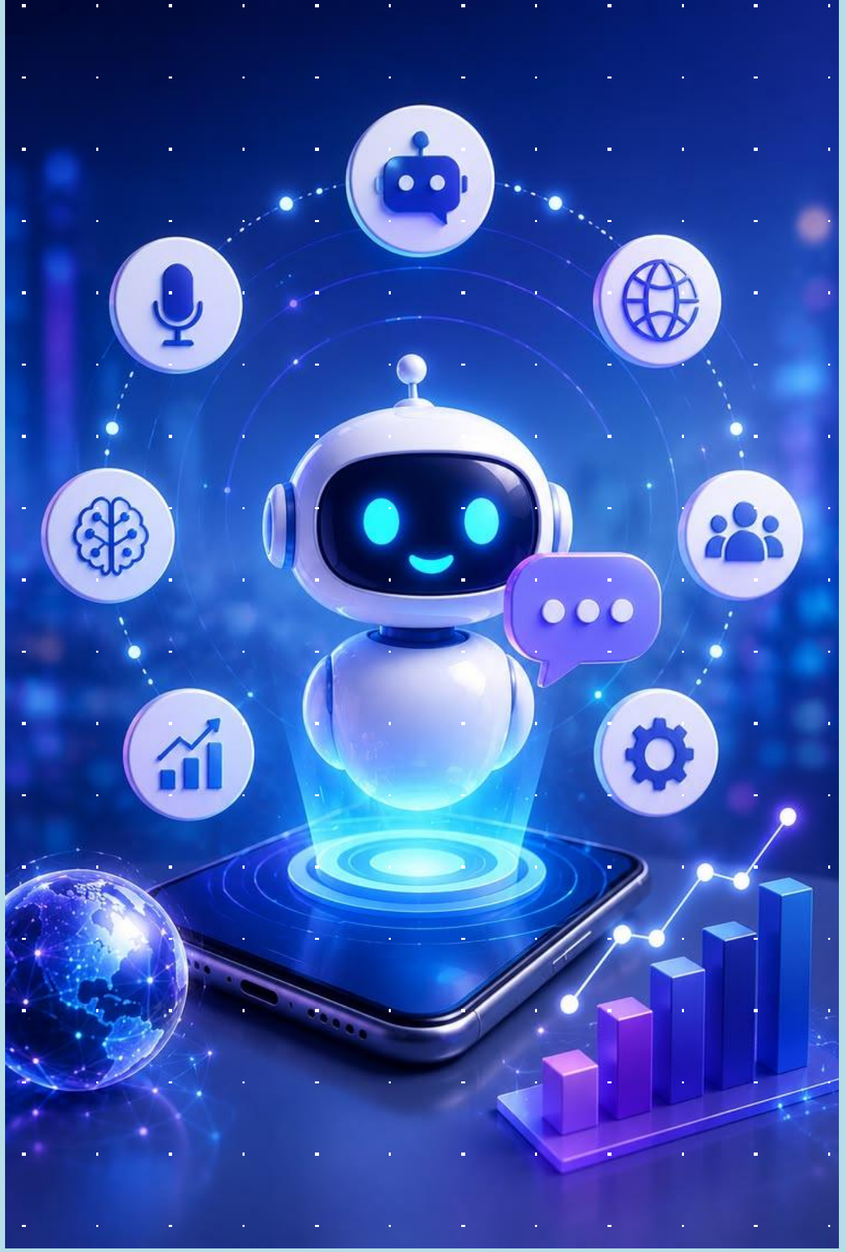
Чатботът в помощ на библиотеките

Умни решения за модерни библиотеки



СофтЛиб

Съдържание

- Защо библиотеките имат нужда от AI асистент?
- Ая - дигиталният асистент на регионалната библиотека в Кюстендил
- Основни категории въпроси, на които отговаря Ая
- Статистически отчети
- Надграждане на функционалностите
  Визия за бъдещо развитие
- Реклама



Защо библиотеките имат нужда от AI асистент?

Променящи се читатели ⇨ Нови очаквания

Достъпност онлайн

Бързи и точни отговори

Отговори на рутинни и кратки запитвания в реално време

Интуитивно взаимодействие

Подобряване на потребителското преживяване

Защо библиотеките имат нужда от AI асистент?

Ползи за библиотеката	
Освобождава време	✅ Намалява натоварването на служителите и оптимизира работата им
Увеличава ангажираността на читателите	✅ Насърчава използването на библиотечните услуги
Уеднаквява предоставяната информация	✅ Подобрява обслужването
Събира статистика	✅ Предоставя информация за потребителското поведение

Ая - дигиталният асистент на регионалната библиотека в Кюстендил





Достъпност 24/7

- ❑ Учтиво обслужване
- ❑ Бързи отговори
- ❑ Точна информация

Подобрява комуникацията

- ❑ Лесно и интуитивно взаимодействие
- ❑ Интерактивни услуги в реално време

Модерно обслужване

Ая подпомага екипа на библиотеката, осигурявайки виртуално обслужване на читателите, включително извън работно време.

Основни категории въпроси, на които отговаря Ая

Топ 10 - най-често задавани въпроса към Ая 2025-2026

Книги, наличности и презаписвания

Как да стана читател?

Работно време и контакти

1. **Имате ли конкретна книга?**
Появява се десетки пъти: „Имате ли Под игото?“, „Имате ли Старецът и морето?“, „Имате ли Глюкозната революция?“ и много други.

2. **Как да стана читател на библиотеката?**
Среща се почти всеки месец: „Искам да стана читател“, „Как да се регистрирам?“.

3. **Какво е работното време на библиотеката/отделите?**
Много често: „Работите ли днес?“, „До колко часа работи детски отдел?“.

4. **Как да проверя дали дадена книга е налична?**
Често: „Къде да видя дали една книга я има?“, „Как да търся в каталога?“.

5. **Как да подновя/презапиша книга онлайн?**
Среща се многократно: „Как да презапиша онлайн?“, „Мога ли да я подновя?“.

Основни категории въпроси, на които отговаря Ая

Услуги

Събития

Топ 10 - най-често задавани въпроса към Ая 2025-2026

6. Какви събития предстоят?
Появява се в почти всички месеци: „Какви събития организира библиотеката?“, „Какво ново?“.

7. Колко струва читателската карта?
Многократно: „Такса читателска карта“, „Колко струва абонаментът?“.

8. Как да се свържа с библиотеката/отделите?
Често: „Телефон на библиотеката“, „Имейл на детски отдел“, „Контакти с директора“.

9. Какви услуги предлага библиотеката?
Повтаря се: „Какви услуги предлагате?“, „Какви справочни услуги има?“.

10. Имате ли дигитална библиотека / дигитализирани колекции?

Статистически отчети - анализ на потребителската пътека

Извличане на статистически справки, генерирани автоматично от платформата за управление на чатбота

1

Проследяване на ключови показатели

- Брой потребители
- Брой сесии
- Часови диапазони
- Използвани езици
- Най-често задавани въпроси

2

Анализи на запитванията

- **Надграждане на съдържанието** в платформата за управление на чатбота – допълване/редакция на отговорите, въвеждане на нова информация
- **Идентифициране на повторяеми запитвания** с цел оптимизация на отговори и добавяне на нови функционалности

Статистически отчети - анализ на потребителската пътека

3

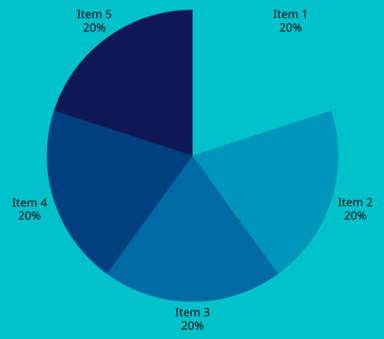
Оценка на натоварването

- По часове и дни, включително извън работно време

4

Изготвяне на месечни и годишни справки

- Анализи за вътрешни потребности и стратегическо подобряване на потребителското преживяване
- Сравнение на резултатите от различни периоди и извеждане на тенденции и препоръки

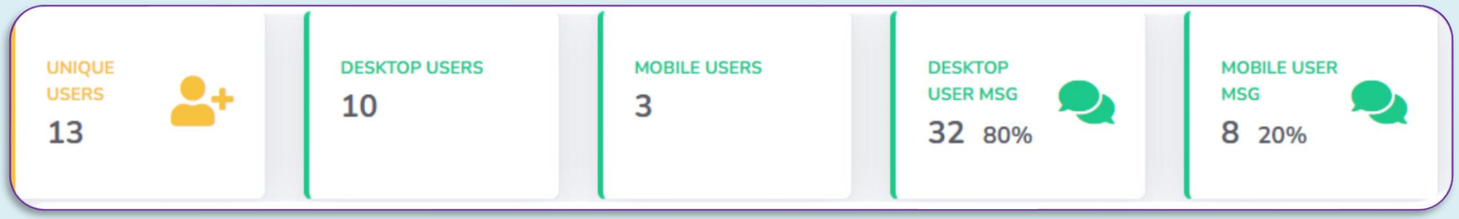


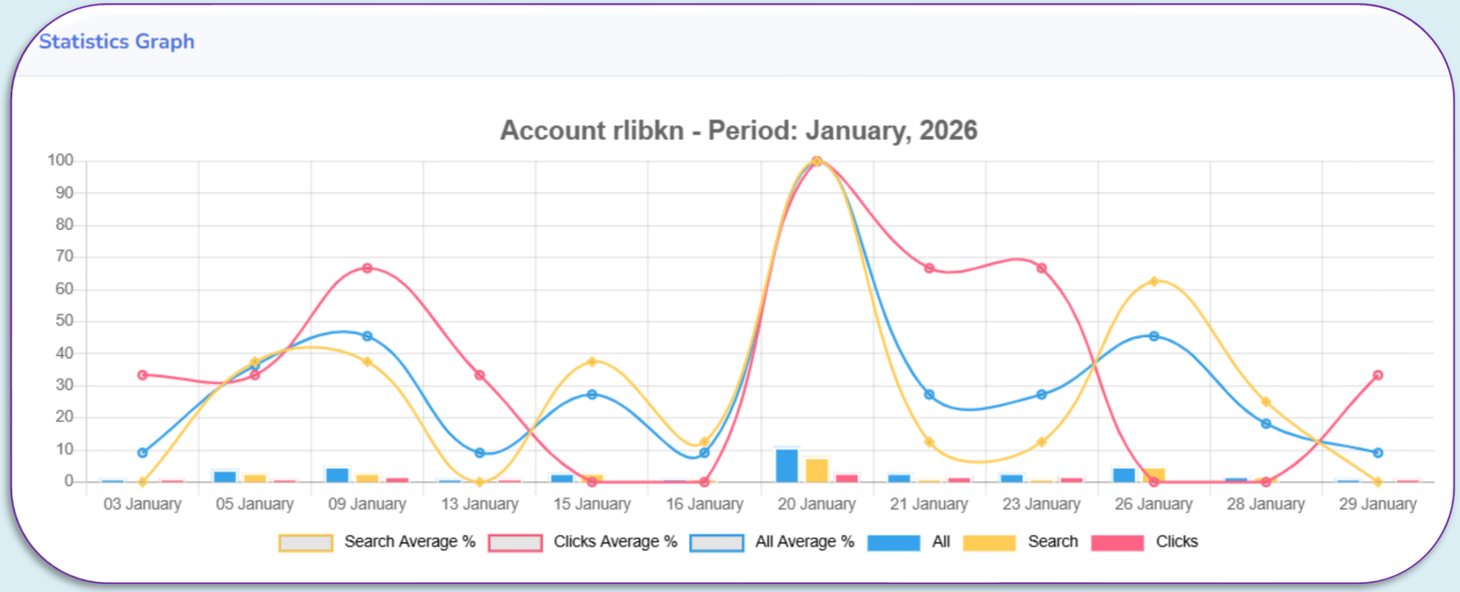
Статистически отчети

Примерни графики за месечно потребление:

Общо потребители

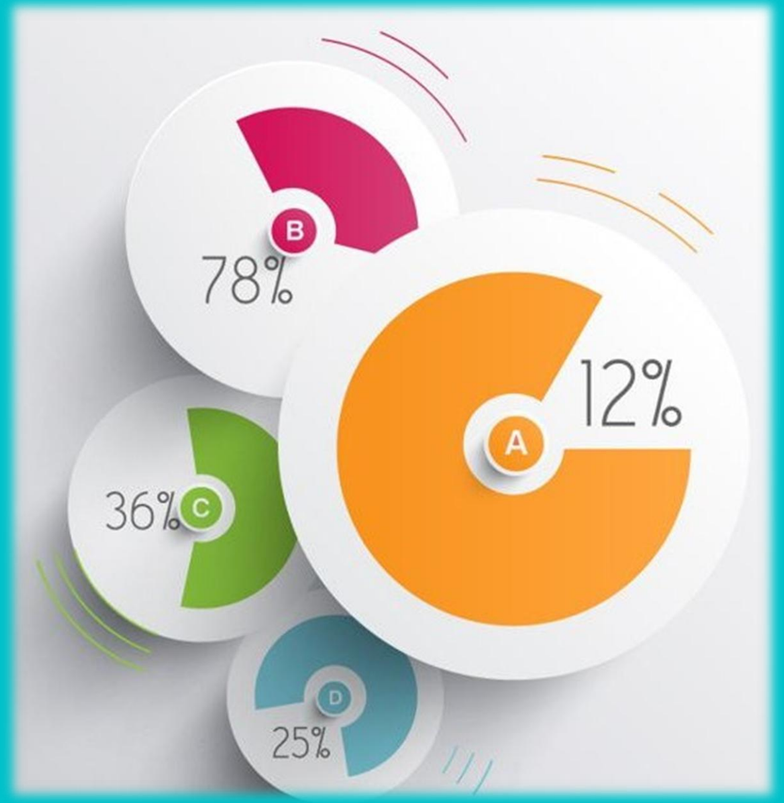
- Потребители от настолни PC
- Потребители от мобилни устройства
- Съобщения от потребители от настолни PC - 80%
- Съобщения потребители от мобилни устройства - 20%



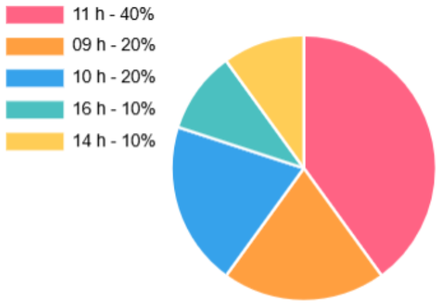


Статистически отчети

Часови диапазони и езици на ползване на чатбота



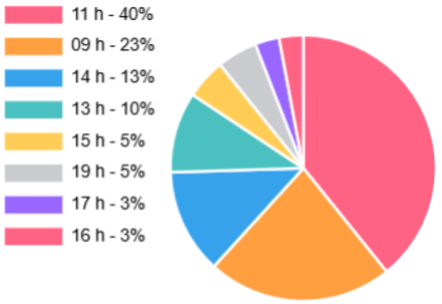
Form Times (Busiest timeframes)



Languages



Times (Busiest timeframes)



rlibkn Forms Time Table

09 h	10 h	11 h	14 h	16 h
20%	20%	40%	10%	10%

rlibkn Time Table

09 h	11 h	13 h	14 h	15 h	16 h	17 h	19 h
23%	40%	10%	13%	5%	3%	3%	5%

Статистически отчети

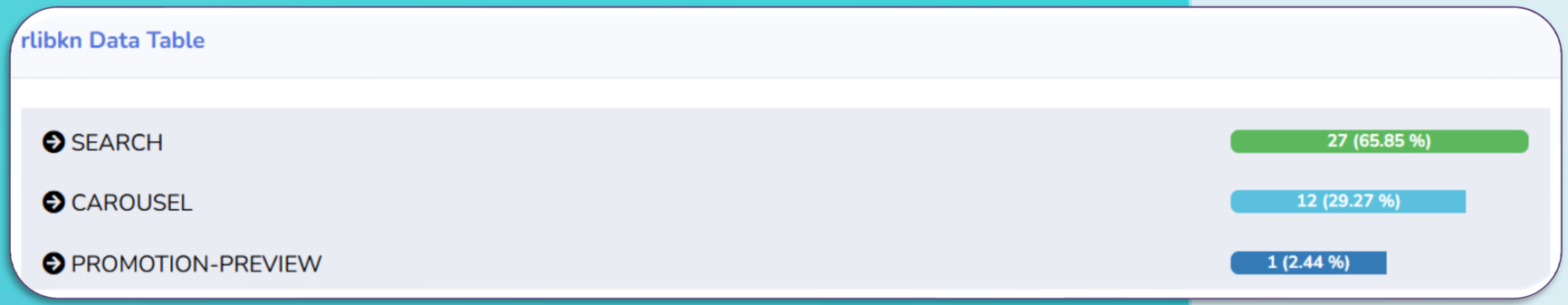
Данни от чатбота:

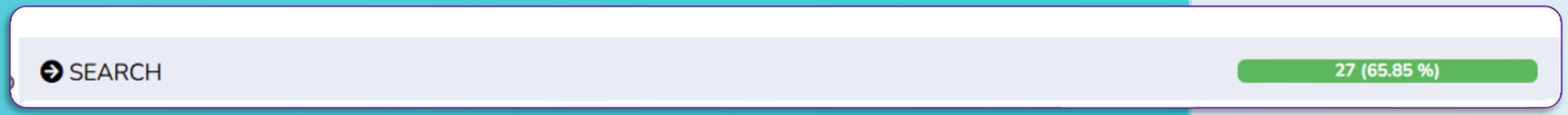
- **Търсене - 65.85 %**

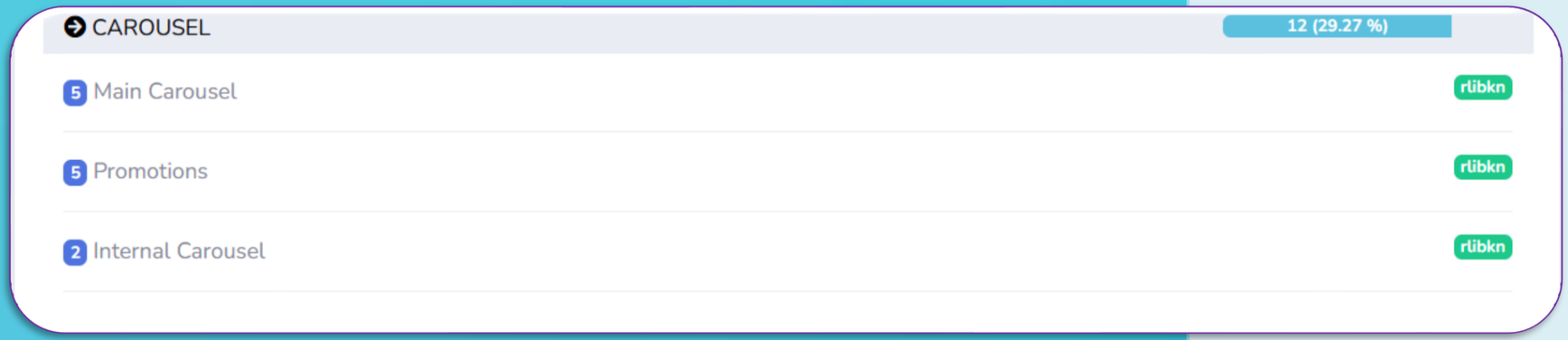
  Съдържа информация за задаваните от читателите въпроси и брой повторения

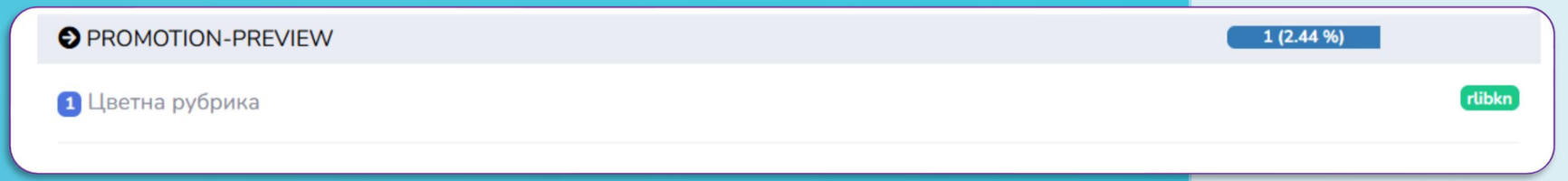
- **Менюта - 29.27 %**

- **Промоции 2.44 %**









Надграждане на функционалностите



Основни ползи

- По-точни и релевантни отговори
- По-малко халюцинации и неточности
- Нова функционалност в статистиките AI Report
- По-добра работа с GPT-5 модели
- По-ефективно използване на ресурси и разходи (токени)
- Оптимизация на база реални данни

Версии

Hybrid Open AI

OpenAI Plus
нов разговорен модул

AI Tiger

Визия за бъдещо развитие



AI Tiger - ново поколение AI модул

- **по-структурирано знание**
- **по-пълна и точна информация**
- **по-надеждни отговори**
- **по-добър контрол върху поведението**
- **по-ясни и последователни действия**

Целта не е асистентът просто да „говори красиво“, а да използва надеждна информация, да предоставя полезни отговори и да носи реална стойност за потребителите.

Какво предстои?

С Flow Builder ще се създават:

* приветствени сценарии и начални интеракции
* потребителски пътеки
* въпроси и отговори
* бързи избори и форми за заявки и обратна връзка
* карти и каруселни с продукти, услуги и съдържание
* логически разклонения според избора на потребителя
* автоматизирани процеси
* връзки към интеграции
* интелигентно пренасочване към подходящ сценарий, според нуждата на потребителя

Рекламата има значение

Идеи за популяризиране на чатбота
Как да ангажираме повече потребители?

Чатботът е най-успешен, когато е видим, лесно достъпен и активно присъства в комуникацията на библиотеката.

- ✓Редовно популяризиране в социалните мрежи
- ✓Включване в кампании, събития и инициативи на библиотеката
- ✓Използване на QR кодове върху печатни и дигитални материали
- ✓Поставяне на постери и флаери на ключови места
- ✓Насочване на потребителите към чатбота като бърз и лесен начин за получаване на информация



Технологиите отварят врати

Библиотеките отварят светове

XXV семинар СофтЛиб

7-9 октомври 2026 г.

София

Благодаря за вниманието!

Боряна Скерлева

СофтЛиб Softlib.bg

ONE by Umni Umni.bg