



РЕГИОНАЛНА БИБЛИОТЕКА  
"ЕМАНУИЛ ПОПДИМИТРОВ"  
ГР. КЮСТЕНДИЛ

# АЯ: НОВИЯТ БИБЛИОТЕКАР В ДИГИТАЛНИЯ СВЯТ



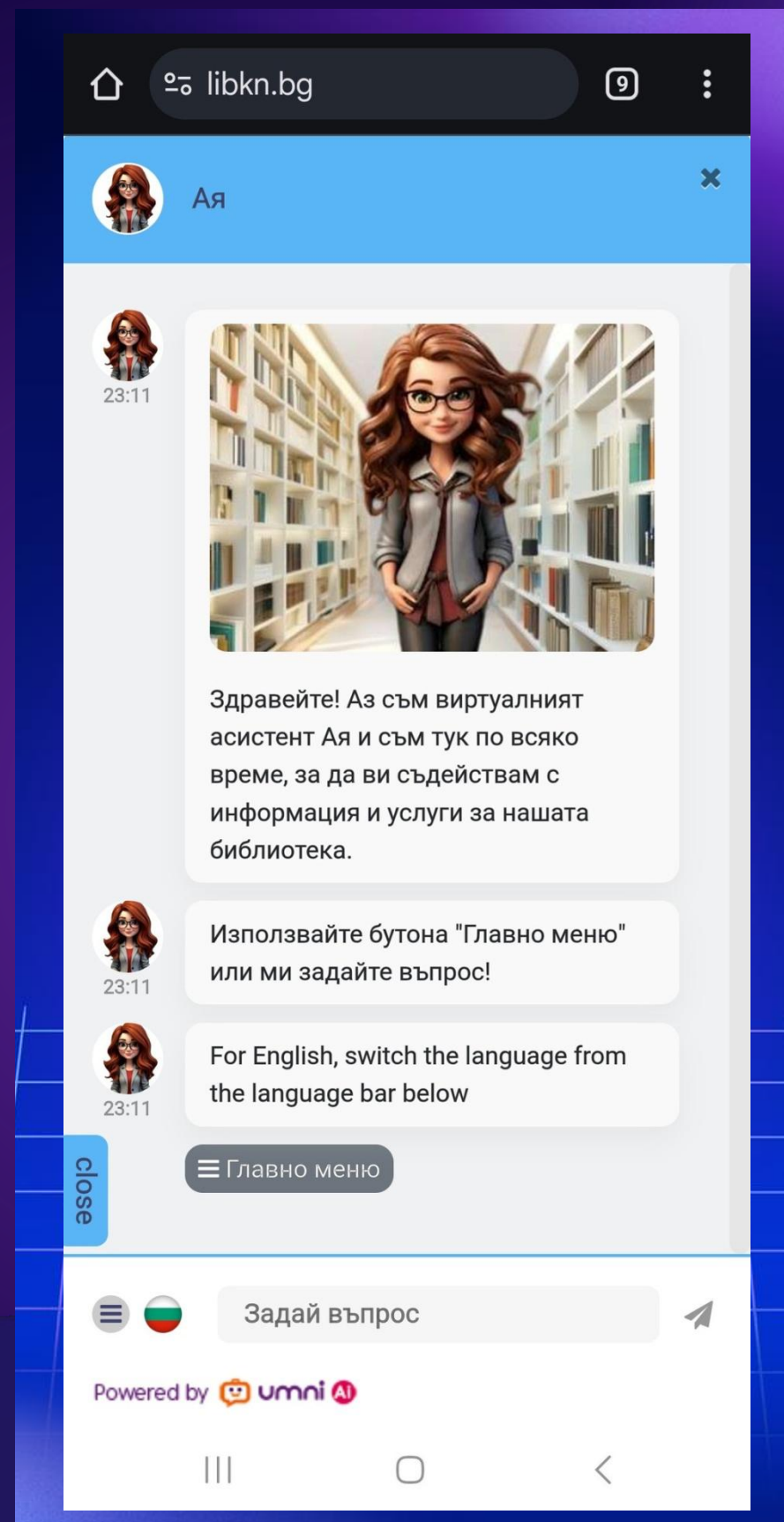
**XXIV** национален семинар на СофтЛиб  
8-10 октомври 2025 г., Хисаря



# Въвеждането на виртуален асистент в обслужването – важен етап от Стратегия за дигитализация на Библиотеката



Защо жена?  
Защо АЯ?  
Защо сега?

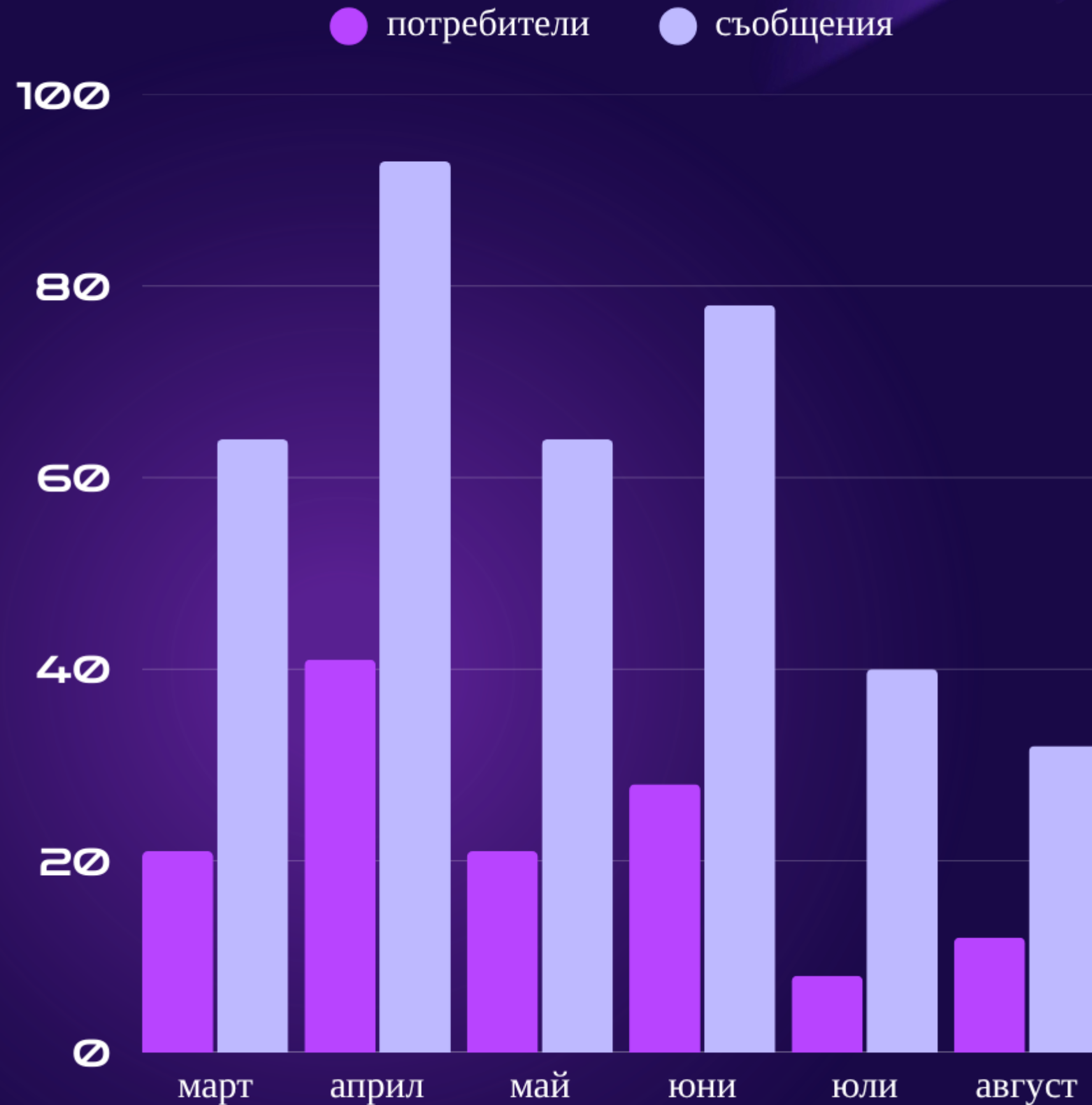


Ая е създадена по проект „Технологично обновена библиотека – качество на четенето и грамотността“, финансиран от МК. Достъпна 24/7 от [www.libkn.bg](http://www.libkn.bg)



# СТАТИСТИКА

## МАРТ – АВГУСТ 2025



- ✓ 142 уникални потребители
- ✓ 600 съобщения

Най-активен месец е март,  
а най-слаб – юли,



# ДОСТЪП

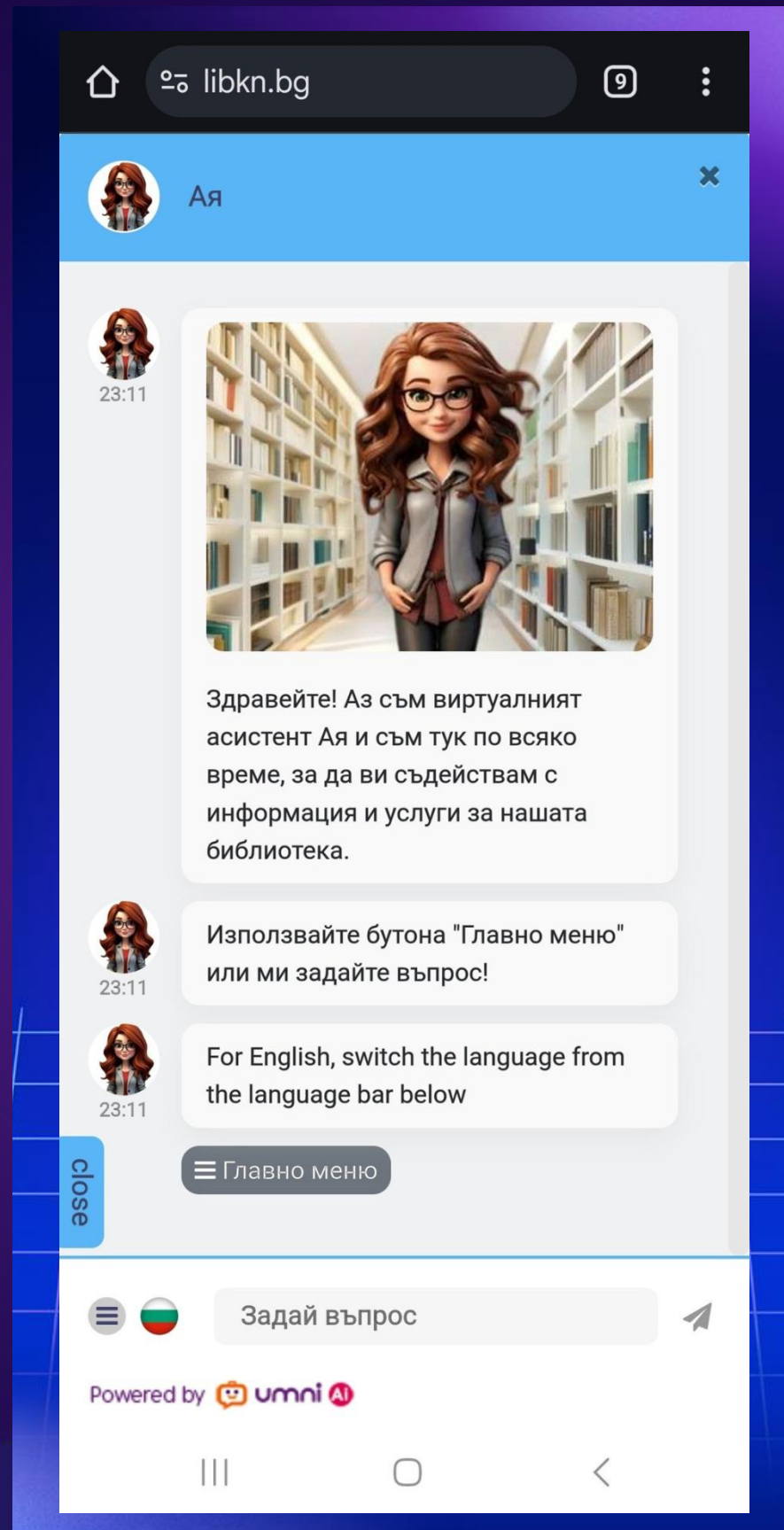


- ✓ 80% от настолни компютри
- ✓ 20% от мобилни устройства

Мобилният достъп постепенно се увеличава – през август вече достига 37.5%.



# Взаимодействия: Ая и читателите



- ✓ „Жив“ събеседник и партньор, а не инструмент
- ✓ Приятелски тон – вежливо отношение, поздравявания, пожелания
- ✓ Диалогичност, продължаващи разговори

# КАКВО ПИТАТ ЧИТАТЕЛИТЕ?

- ✓ Книги и автори – „Имате ли Старецът и морето?“, „Какво имате от Вазов?“, „Търся Зоната от Бари Сиърс“
- ✓ Работно време и услуги – „Работите ли в събота?“, „Колко струва копирането?“, „Как да презапиша книга онлайн?“
- ✓ Как да стана читател? – „Каква е таксата за карта?“, „Какво данося, за да се запиша?“
- ✓ Събития – „Кога е Маратонът на четенето?“, „Какви активности за деца ще има през лятото?“

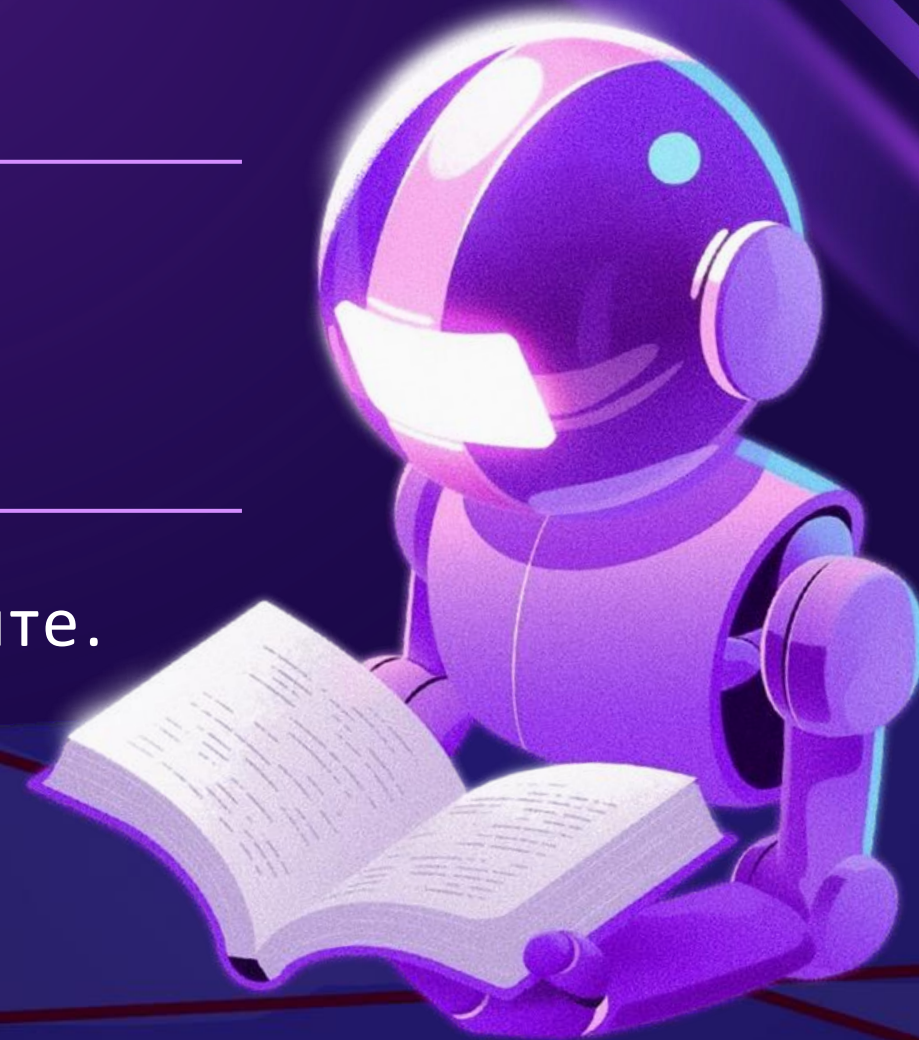
Въпросите показват, че чатботът се използва като първа точка на контакт за бързи справки и помощник за разкриване на нови теми





## Ая и Библиотеката:

- 1 Достъпност – библиотеката отговаря на въпроси 24/7
- 2 Бързина – мигновени отговори вместо телефонни обаждания
- 3 Облекчаване на екипа – рутинни въпроси се поемат от Ая
- 4 Модерен имидж – библиотеката е в крак с времето и технологиите.



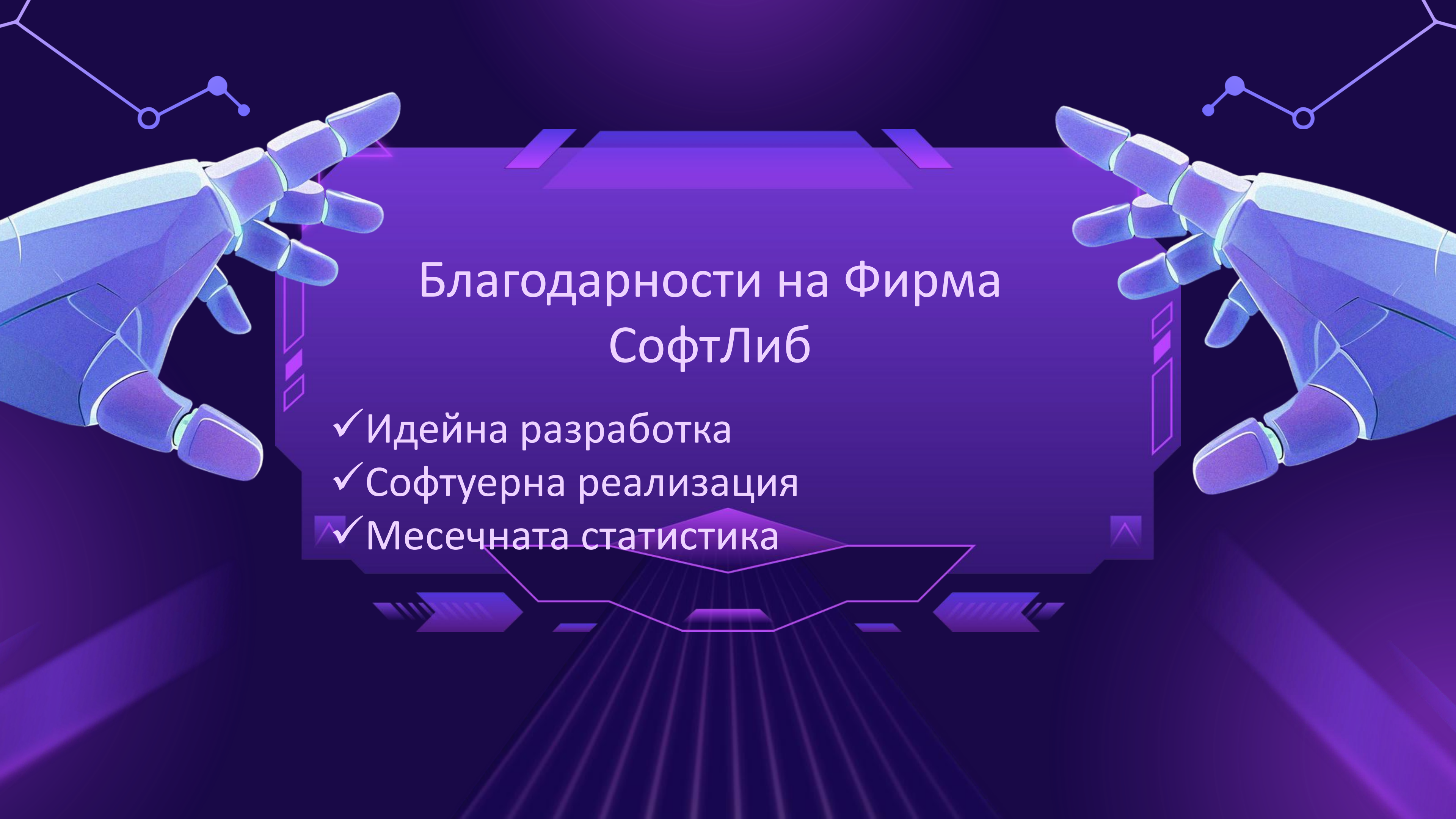


# ОБОБЩЕНИЕ:

Само за **шест месеца** Ая се утвърди като необходима услуга за нашите читатели.

Тя ни показва, че библиотеката може да бъде **достъпна 24/7**, да отговаря на новите очаквания и да остане важна част от ежедневието на хората.

Ая е доказателство, че когато съчетаем традиция и иновация, библиотеката продължава да бъде живо и модерно пространство за знание



## Благодарности на Фирма СофтЛиб

- ✓ Идейна разработка
- ✓ Софтуерна реализация
- ✓ Месечната статистика



БЛАГОДАРЯ  
ЗА ВНИМАНИЕТО!



[libkn@abv.bg](mailto:libkn@abv.bg)



078/55-01-19



[www.libkn.bg](http://www.libkn.bg)