

ЧАТ-БОТ У ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК: ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ

Ковалевська Дарина

м. Київ

Сучасний етап розвитку бібліотек характеризується активною інтеграцією цифрових технологій у процеси обслуговування та комунікації з користувачами. Серед них особливу увагу привертають автоматизовані системи, здатні підтримувати діалог і забезпечувати цілодобовий доступ до інформаційних ресурсів – чат-боти [5]. Інтеграція чат-ботів є наслідком цифровізації бібліотечної сфери, що посилилася в умовах пандемії та воєнних викликів.

Чат-бот - це програмна система, здатна імітувати комунікацію з користувачем через текстовий або голосовий інтерфейс, яка надає можливість швидко отримати відповіді без участі бібліотекаря [8]. Такі системи поєднують довідкову, пошукову та консультаційну функції, сприяючи користувачам зручності доступу до інформаційних ресурсів.

Алгоритмічні принципи формують основу роботи чат-ботів, визначаючи логіку їхніх дій [1]. Інтеграція штучного інтелекту дає змогу аналізувати запити, адаптувати відповіді й формувати персональні рекомендації [3]. Це розширює роль бібліотеки як інтелектуального сервісу, орієнтованого на користувацький досвід.

Наукові джерела пропонують різні класифікації чат-ботів: за типом взаємодії (меню, правила, штучний інтелект, гібридні) [9], за рівнем технологічності (сценарні та самонавчання) [7] або за функціональним призначенням - від інформаційних до торгівельних. [12]. Це підкреслює гнучкість технології та можливість адаптації до потреб кожної бібліотеки.

Прикладом успішної реалізації технології є чат-бот "Прометей Бібліотеки КПІ" Науково-технічної бібліотеки ім. Г. І. Денисенка Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», що діє у двох форматах. Вебверсія інтегрована з елементами штучного інтелекту, здатна надавати розгорнуті відповіді на запити користувачів, тоді як Telegram-бот виконує довідкові функції - інформує про послуги, графік роботи та ресурси бібліотеки, а складні питання переадресовує відповідним фахівцям. Така модель поєднує автоматизовану взаємодію з людським супроводом, забезпечуючи баланс між швидкістю та якістю комунікації [6].

У вересні 2025 року Науковою бібліотекою імені М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка було впроваджено чат-бот “Пан Михайло”, з метою покращення обслуговування та задоволення інформаційних потреб користувачів,

ефективного пошуку інформації, отримання віртуальних довідок, у т.ч. щодо читацького квитка, замовлення літератури, скористатися можливостями Rapid ILL тощо [4].

Інтеграція систем штучного інтелекту, зокрема генеративних мовних моделей, відкриває нові можливості для автоматизації рутинних процесів: обробки запитів, створення тематичних добірок та формування рекомендацій [2]. Закордонні дослідження доводять, що інтелектуальні чат-боти сприяють розвитку природної комунікації між користувачем і цифровими сервісами [10], хоча й зберігаються труднощі, пов'язані з інтерпретацією контексту та емоційних звернень [11].

Отже, використання чат-ботів у діяльності бібліотек є важливим напрямом підвищення якості обслуговування та ефективності комунікації з користувачами. Чат-боти поєднують функції автоматизації, інформаційної підтримки та персоналізованої взаємодії, а впровадження елементів штучного інтелекту розширює їхні можливості. Розмаїття підходів свідчить про гнучкість цієї технології та її адаптивність до потреб різних типів бібліотек. Практичний досвід НТБ ім. Г. І. Денисенка Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» та Наукової бібліотеки імені М.Максимовича КНУ імені Тараса Шевченка демонструє ефективність комбінування інтелектуальних і традиційних форматів ботів для забезпечення цілодобової підтримки користувачів. Тема є актуальною та потребує подальших досліджень щодо впровадження чат-ботів в бібліотечну практику.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонюк Б. П. Основи алгоритмізації та програмування. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 36 с.
URL: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/21329/1/%D0%9E%D0%90%D1%82%D0%9F_%D0%92%D0%A1%D0%9502.pdf (дата звернення: 15.10.2025).
2. Артеменко А. В. Інноваційне використання ChatGPT в роботі бібліотек. Полтава: ПУЕТ. 2023.
URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/12798/1/Innovative%20use%20of%20ChatGPT%20in%20library%20operations.pdf> (дата звернення: 15.10.2025).
3. Баранов О. А. Визначення терміну “штучний інтелект”. *Інформація і право*. 2023. № 44. С. 32–49. URL: https://ippi.org.ua/sites/default/files/5_28.pdf (дата звернення: 15.10.2025).
4. Пан Михайло: чат-бот. *Наукова бібліотека імені М.Максимовича КНУ ім.Тараса Шевченка*. URL: <https://library.knu.ua/> (дата звернення: 15.10.2025).

5. Діброва І. С., Фриз І. В. Розробка телеграм-бота та його застосування. *Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса*. Том 1. № 16. 2024. С. 123–127. URL: <https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/15809/15711> (дата звернення: 15.10.2025).
6. Запитай бібліотекаря. *Науково-технічна бібліотека ім. Г. І. Денисенка*. URL: <https://www.library.kpi.ua/dovidky/> (дата звернення: 15.10.2025).
7. Крупа А. Технологія чат-бот як чинник комп'ютерно-посередницької комунікації цифрового суспільства. *Humanities Studies*. 2022. № 12(89). С. 130–141. URL: <https://humstudies.com.ua/article/view/266484/262502> (дата звернення: 16.10.2025).
8. Лугова О. І. Чат-бот як об'єкт обліку та оподаткування. *Продовольча безпека України в умовах війни і післявоєнного відновлення: глобальні та національні виміри*. Міжнародний форум = Food security of Ukraine in the conditions of the war and post-war recovery: global and national dimensions. International forum : доповіді учасників міжнародної науково-практичної конференції (м. Миколаїв, 30-31 травня 2024 р.) / Міністерство освіти і науки України ; Миколаївський національний аграрний університет. Миколаїв : МНАУ, 2024. С. 243-245. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/18232/1/prodovolcha-bezpeka-ukrayini-2024-243-245.pdf> (дата звернення: 15.10.2025).
9. Трофименко О.Г., Прокоп Ю.В., Задерейко О.В., Логінова Н.І. Класифікація чатботів. Системні технології. 2022. № 2 (139). С. 147-159. URL: <https://journals.nmetau.edu.ua/index.php/st/issue/view/120/92> (дата звернення: 15.10.2025).
10. Belda-Medina J., Kokošková V. Integrating chatbots in education: insights from the Chatbot-Human Interaction Satisfaction Model (CHISM). *Int J Educ Technol High Educ* 20, 62. 2023. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00432-3> (date of access: 15.10.2025).
11. Kaushal V., & Yadav R. The Role of Chatbots in Academic Libraries: An Experience-based Perspective. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 71(3). 2022. P. 215–232. <https://doi.org/10.1080/24750158.2022.2106403> (date of access: 16.10.2025).
12. Pleban B. Analiza i porównanie zastosowań chat botów w e-biznesie. *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy z*. № 23. 2011. P. 188–208. URL: <https://repozytorium.ur.edu.pl/server/api/core/bitstreams/d611debf-310c-4de5-b698-5ce3143aabd8/content> (date of access: 15.10.2025).