РАЗВИТИЕ СИСТЕМ КОММУНИКАЦИИ, ИНФОРМИРОВАНИЯ И ДРУГИХ УСЛУГ

УДК 004.77:02
https://doi.org/10.33186/1027-3689-2026-10-180-200

Анализ использования средств чат-коммуникации в библиотеках России

Ю. В. Смирнов

ГПНТБ России, Москва, Российская Федерация,
smirnovuv@gpntb.ru, https://orcid.org/0000-0003-0363-7229

Аннотация. В статье приводятся результаты анализа использования средств чат-коммуникации в российских библиотеках. Объектами исследования выступили библиотеки, библиотечные объединения и централизованные библиотечные системы из всех субъектов Российской Федерации. Выборка исследуемых организаций основана на списке членов Российской библиотечной ассоциации (РБА). В ходе исследования были проанализированы интернет-сайты 238 библиотек России, на 47 из которых присутствует либо всплывающее окно онлайн-консультанта или чат-бота, либо ссылка на него. Особо отмечены чат-боты, представленные на сайтах библиотек России (Российской государственной библиотеки и Ставропольской краевой детской библиотеки им. А. Е. Екимцева). Автор приводит список и краткие характеристики основных инструментов, используемых для организации чат-коммуникации в российских библиотеках: чат для сайта от Jivo, виджет «ВКонтакте», Mibew Messenger, Talk-me, Виджет Bitrix24, Cleversite, Happydesk. Кроме сайтов библиотек были изучены и результаты поисковой выдачи мессенджеров, в частности «Макса». В заключении автор отмечает, что внедрение чат-коммуникации в работу библиотеки не только отвечает современным требованиям пользователей, но и способствует повышению эффективности и качества библиотечного обслуживания.

Статья подготовлена в рамках государственного задания, утвержденного Минобрнауки России для ГПНТБ России на 2026 г., по выполнению НИОКТР рег. № 126011215423-8 по теме «Электронное библиотековедение и развитие библиотечно-библиографической деятельности научных библиотек в условиях цифровой трансформации и цифровой зрелости информационной и образовательной среды» (FNEG-2025-0006).

Ключевые слова: чат-боты, чат-коммуникации, виртуальные помощники, онлайн-консультации, онлайн-консультанты, библиотеки России, инструменты чат-коммуникации

Для цитирования: Смирнов Ю. В. Анализ использования средств чат-коммуникации в библиотеках России // Научные и технические библиотеки. 2026. № 10. С. 180–200. https://doi.org/10.33186/1027-3689-2026-10-180-200

COMMUNICATION AND USER AWARENESS SYSTEMS AND SERVICES

UDC 004.77:02
https://doi.org/10.33186/1027-3689-2026-10-180-200

Analysis of chat-communication instruments utilization in Russian libraries

Yury V. Smirnov

Russian National Public Library for Science and Technology,
Moscow, Russian Federation,
smirnovuv@gpntb.ru, https://orcid.org/0000-0003-0363-7229

Abstract. The author discusses the findings of the analysis of integration of chatbot instruments in Russian libraries (libraries, libraries consortia and centralized library systems of all RF entities). The selection is based on the list of Russia Library Association's (RLA) membership. The websites of 238 Russian libraries were analyzed with 47 websites with online consultant popup window, chatbot, or corresponding link. The author highlights in particular the chatbots of Russian State Library and Stavropol A. E. Yekimtsev Territorial Children's Library/ He provides the list and characteristics of major instruments of chat communication: chatbot by Jivo, Widget VKontakte, Mibew Messenger, Talk-me, Widget Bitrix24, Cleversite, and Happydesk. Beside library websites, the author examined the results of messengers, e. g. Max, retrieval results. The author concludes that introduction of chat

communication in libraries meets mdern users needs and facilitates efficiency and quality of library services.

The paper is prepared under the Government Order to RNPLS&T for 2026 and 2027–2028 prospected period, R&TD theme Reg. No. 126011215423-8 “E-librarianship and library bibliographic activities of scientific libraries in the circumstances of digital transformation and digital maturity of information and educational environment” (FNEG-2025-0006).

Keywords: chatbot, chat communication, virtual assistant, online consultations, Russian libraries, chat communication instruments

Cite: Smirnov Y. V. Analysis of chat-communication instruments utilization in Russian libraries // Scientific and technical libraries. 2026. No. 10, pp. 180–200. https://doi.org/10.33186/1027-3689-2026-10-180-200

В эпоху цифровой трансформации социальные сети и мессенджеры играют важную роль во взаимодействии между пользователями и сотрудниками организаций. Библиотеками это может рассматриваться как новый инструмент обслуживания читателей, который повышает доступность библиотечно-информационных услуг, улучшает пользовательский опыт читателей и снижает нагрузку на сотрудников библиотек.

Современные пользователи ожидают от библиотек предоставления услуг и информации в удобной для них форме, а использование чат-коммуникации позволит библиотекам соответствовать этим чаяниям, предоставляя им быстрый и удобный способ взаимодействия.

На сегодняшний день нормированная дефиниция термина «чат-коммуникация» отсутствует, однако, рассматривая его как частный случай коммуникации, которая определяется в национальном стандарте Российской Федерации как «процесс обмена информацией между физическими лицами и/или системами на основе общей знаковой/символьной системы или протокола передачи данных» [**1**], можно сформулировать следующее определение: чат-коммуникация – процесс обмена информацией между физическими лицами и/или систе-

мами в режиме реального времени с помощью обмена электронными сообщениями посредством специального программного обеспечения.

Чат-коммуникация обладает несколькими ключевыми особенностями:

– синхронность, то есть чат-коммуникация осуществляется практически мгновенно, без значительных задержек по времени;

– интерактивность – взаимный обмен информацией организуется по принципам непосредственного общения (диалога);

– политематичность: поскольку ход диалога определяется техническими особенностями системы, то в процессе одной сессии чат-коммуникации одновременно между одними и теми же участниками может производиться несколько бесед на различные темы;

– компьютерная обусловленность, потому что для осуществления чат-коммуникации необходимы соответствующие аппаратные и программные средства.

В зависимости от формы передаваемой информации можно выявить следующие виды чатов:

– текстовые, где обмен электронными сообщениями производится в текстовом формате;

– голосовые – в аудиоформате (запись голоса);

– видеочаты – в видеоформате (запись видеосообщений);

– смешанные – в текстовом, аудио- и/или видеоформате.

По типу субъектов, участвующих в процессе, выделяются два типа чат-коммуникации:

– «человек – человек», когда чат-коммуникация осуществляется между двумя и более людьми (читатель и сотрудник библиотеки);

– «человек – машина» – между человеком с одной стороны и машиной – с другой (читатель и чат-бот библиотеки).

В последнее время особое внимание уделяется чат-ботам, однако нормированная дефиниция этого термина также пока отсутствует. Институт Алана Тьюринга (национальный институт науки о данных и искусственного интеллекта, основанный в 2015 г. в Великобритании) в своем Глоссарии по науке о данных и искусственному интеллекту дает следующее определение: «чат-бот – программное приложение, разработанное для имитации человеческого общения, позволяющее общаться с пользователями с помощью текста или речи» [**2**].

Применительно к библиотекам Н. А. Моисеева в статье «Чат-боты как один из трендов цифровизации библиотечного сервиса» [**3**] предлагает ввести новый термин: «Библиотечные чат-боты – совокупность высокотехнологичных процессов по предоставлению конечному пользователю библиотечно-информационных услуг в диалоговом формате» [Там же. С. 132].

Там же автор приводит возможную типологию чат-ботов с описанием особенностей коммуникации с читателем:

– чат-боты, общающиеся по сценарию: они «взаимодействуют с читателем, используя заранее сформированный перечень типичных ситуаций, с которыми читатель может столкнуться, и варианты сценариев диалога» [**3**. С. 128];

– разговорные чат-боты, то есть чат-боты, которые «обеспечивают более естественное взаимодействие с читателем, упрощая общение и получение необходимой информации» [Там же. С. 129];

– контекстно-зависимый чат-бот, иначе говоря, чат-бот, который «способен обрабатывать сложные запросы пользователя, генерировать контент» [Там же];

– голосовой бот, или чат-бот, который «поддерживает устный разговор с конечным пользователем, отвечает на его вопросы» [Там же].

Приведенная типология довольно неоднозначна, поскольку включает в себя разнотипные чат-боты: чат-боты по форме передаваемой информации и чат-боты по типу участвующих в диалоге субъектов.

М. Ю. Нещерет в статье «Библиотечный чат-бот: оптимизация взаимодействия с пользователями» [**4**] выделяет две основные подгруппы:

– чат-боты «с предопределенным функционалом (без элементов ИИ), характерные своим жестким алгоритмом реагирования на запросы» [Там же. С. 52];

– чат-боты, «использующие технологии машинного обучения (с элементами ИИ), обладающие возможностью адаптации и самостоятельного анализа ситуации» [Там же].

Исходя из вышесказанного, можно представить классификацию не только чат-ботов, но и основных видов чат-коммуникации в целом:

1. Онлайн-консультация, по сути чат-коммуникация с сотрудником библиотеки.

2. Виртуальная консультация, то есть коммуникация с чат-ботом:

2.1. Сценарный чат-бот, или чат-бот с предопределенным поведением.

2.2. Разговорный чат-бот – чат-бот, использующий технологии искусственного интеллекта для взаимодействия с читателем.

2.3. Генеративный чат-бот, иначе говоря, чат-бот, использующий технологии искусственного интеллекта для создания контента по запросу читателя.

На сегодняшний день в научной литературе наибольшее внимание уделяется не столько самой чат-коммуникации, сколько одному ее конкретному виду – чат-ботам [**3**–**8**], а в некоторых статьях также приводятся примеры их использования для библиотечного обслуживания [**4**. С. 55–56], [**9**. С. 85–86].

Для более полного представления об использовании типов и средств чат-коммуникации в библиотеках России был проведен анализ.

Объектами исследования выступили библиотеки, библиотечные объединения и централизованные библиотечные системы из всех субъектов Российской Федерации. Выборка исследуемых организаций основана на списке членов Российской библиотечной ассоциации (РБА) [**10**]. К сожалению, библиотеки 11 субъектов РФ (Кабардино-Балкарская Республика, Костромская область, Республика Калмыкия, Карачаево-Черкесская Республика, Ненецкий автономный округ, Республика Адыгея, Республика Дагестан, Еврейская автономная область, Запорожская область, Чукотский автономный округ, Ямало-Ненецкий автономный округ) не представлены в вышеуказанном списке, поэтому анализируемый перечень был дополнен крупнейшими библиотеками этих регионов.

В ходе исследования были проанализированы интернет-сайты 238 библиотек России (см. рис. 1), на 47 из которых присутствует либо всплывающее окно онлайн-консультанта или чат-бота, либо ссылка на него.

Количество и процент внедрения чат-коммуникации в разные по уровню библиотеки довольно сильно колеблются (см. рис. 2). Например, в областных и муниципальных библиотеках можно увидеть наибольшее количество введенных в эксплуатацию онлайн-консультантов, однако в процентном соотношении они довольно сильно уступают федеральным и общероссийским национальным библиотекам, общее число которых значительно меньше.

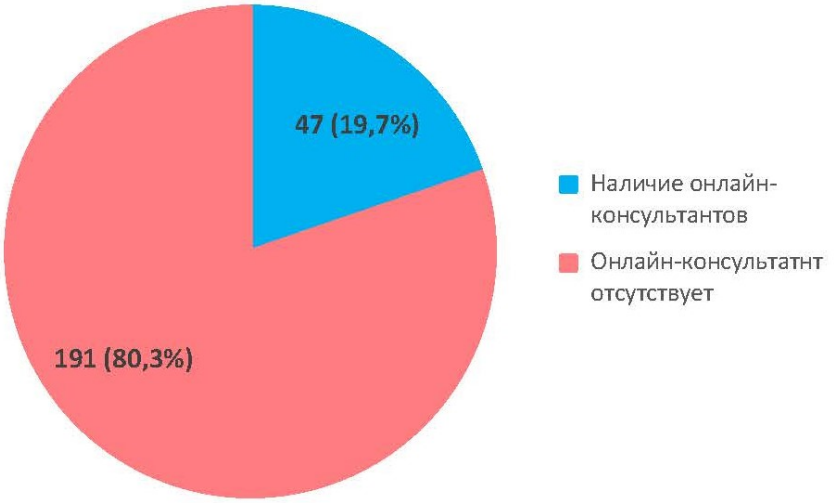


Рис. 1. Диаграмма наличия онлайн-консультации на интернет-сайтах библиотек России

Также следует обратить внимание, что во всех пяти проанализированных библиотеках Российской академии наук (Библиотека по естественным наукам Российской академии наук (БЕН РАН), Институт научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН РАН), Библиотека Российской академии наук (БАН), Центральная научная библиотека Уральского отделения Российской академии наук, Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН)) обслуживание читателей с помощью чат-коммуникации отсутствует.

Подобные колеблющиеся результаты также отмечаются в библиотеках, различающихся по типу фонда (см. рис. 3), то есть наибольшее число внедрений присутствует на интернет-сайтах общедоступных библиотек (31 из 150), но больший процент – на интернет-сайтах научных библиотек (26,7%).

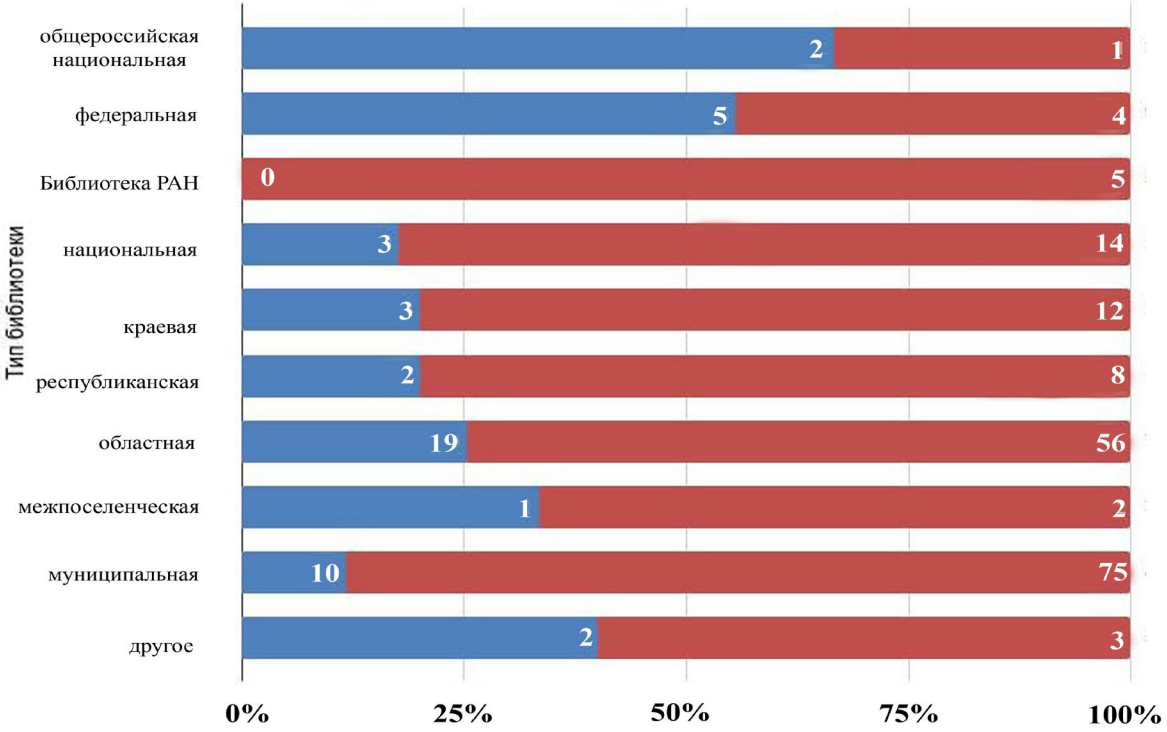


Рис. 2. Нормированная линейчатая диаграмма наличия онлайн-консультации на интернет-сайтах разных типов библиотек России

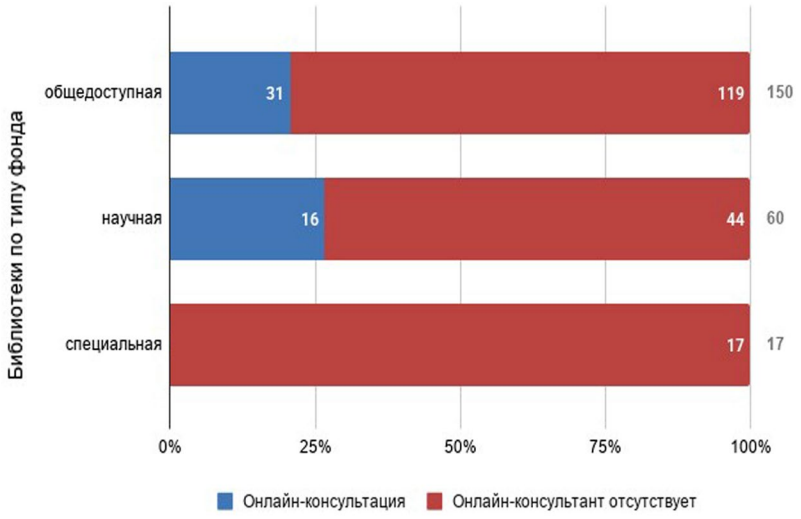


Рис. 3. Нормированная линейчатая диаграмма наличия онлайн-консультации на интернет-сайтах библиотек России, различающихся типом фонда

Следует отметить, что в специальных библиотеках, которые обслуживают незрячих и слабовидящих, инструменты чат-коммуникации на интернет-сайтах отсутствуют, что, вероятно, связано с наибольшим распространением текстовых, а не голосовых онлайн-консультантов.

Особое внимание хотелось бы уделить не только онлайн-консультантам, но и разговорным чат-ботам, используемым в библиотеках России. На сегодняшний день они представлены только в двух библиотеках: Российской государственной библиотеке (РГБ) и Ставропольской краевой детской библиотеке им. А. Е. Екимцева.

В РГБ чат-бот находится в стадии тестирования и довольно часто перенаправляет запрос на специалиста, с которым пользователь может продолжить общаться в этом же окне.

Чат-бот второй библиотеки – «Емеля» (см. рис. 4) – находится уже в стадии промышленной эксплуатации и продолжает обучаться в процессе своей деятельности.



Рис. 4. Чат-бот «Емеля» во всплывающем окне на сайте Ставропольской краевой детской библиотеки им. А. Е. Екимцева

В ходе исследования интернет-сайтов российских библиотек было выявлено семь инструментов для организации онлайн-консультации (см. рис. 5):

1. Чат для сайта от Jivo [**11**].
2. Виджет «ВКонтакте» [**12**].
3. Mibew Messenger [**13**].
4. Talk-me [**14**].
5. Виджет Bitrix24 [**15**].
6. Cleversite [**16**].
7. Happydesk [**17**].

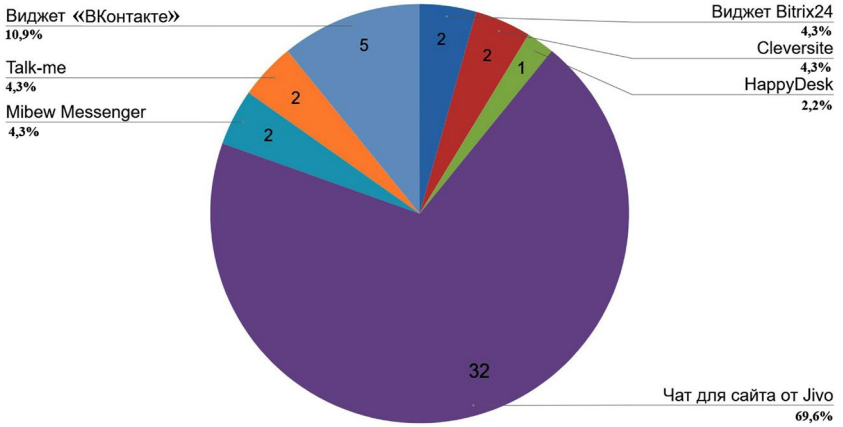


Рис. 5. Диаграмма распространения инструментов онлайн-консультации на интернет-сайтах библиотек России

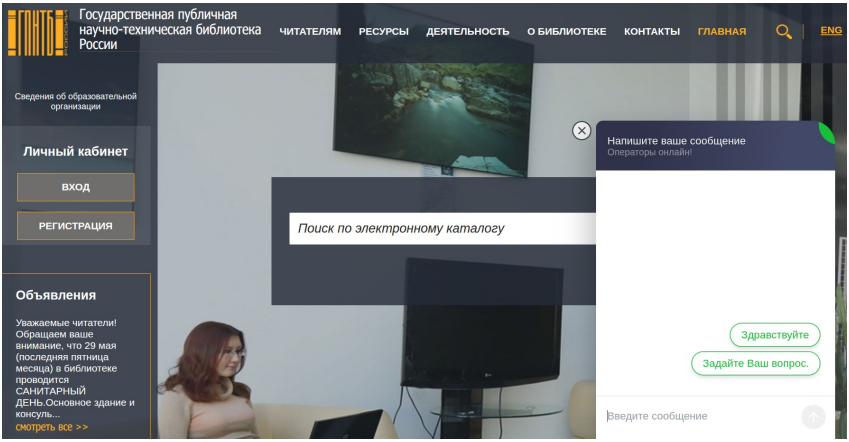


Рис. 6. Чат для сайта от Jivo (всплывающее окно справа внизу) на сайте ГПНТБ России

Чат для сайта от Jivo [**11**] (см. рис. 6) – наиболее популярный инструмент для организации чат-коммуникации в библиотеках России. Базовой функцией является онлайн-консультация на сайте с возможно-

стью получения сообщений из других мессенджеров (например, «Макса») и социальных сетей (например, «ВКонтакте»). Есть возможность подключения сценарного или разговорного чат-бота.

Сервис предлагает четыре тарифа на подписку, которые различаются количеством предоставляемых услуг: начальный (бесплатный), базовый, профессиональный и корпоративный.

Виджет «ВКонтакте» [**12**] (см. рис. 7) также довольно популярен в российских библиотеках, поскольку распространяется бесплатно, однако требует создания публичного сообщества в социальной сети «ВКонтакте».

Mibew Messenger [**13**] – мессенджер для организации онлайн-консультирования на сайте, распространяющийся бесплатно по свободной лицензии.

Talk-me [**14**] предоставляет возможность организации онлайн-консультации на сайте с возможностью получения сообщений из других мессенджеров (например, «Макса») и социальных сетей (например, «ВКонтакте»). Присутствует возможность подключения разговорного чат-бота на базе искусственного интеллекта. Сервис предлагает три тарифа на подписку, которые различаются количеством предоставляемых услуг: Free (бесплатный), Start, PRO.

Виджет Bitrix24 [**15**] обеспечивает возможность организации онлайн-консультирования не только на сайте библиотеки, но и на отдельной интернет-странице. Следует обратить внимание, что сервис требует от организации оформления подписки на Bitrix24, которая осуществляется по пяти тарифам, различающимся количеством предоставляемых услуг: Бесплатный, Базовый, Стандартный, Профессиональный, Энтерпрайз.

Cleversite [**16**] позиционируется как «умный онлайн-чат для связи с клиентами» [**16**], в который можно интегрировать сценарный чат-бот, созданный с помощью конструктора. Сервис предлагает три тарифа на подписку, которые различаются количеством предоставляемых услуг: Старт (бесплатный), Базовый, Проф.

Happydesk [**17**] – сервис для обработки и автоматизация обращений клиентов с возможностью подключения разговорного чат-бота. В отличие от вышеописанных инструментов чат-коммуникации, подписка на этот сервис осуществляется только на платной основе.

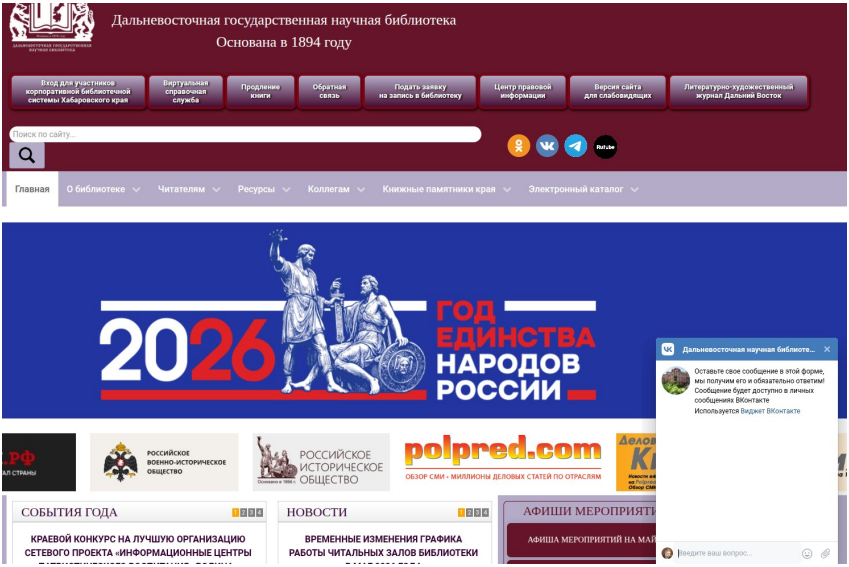


Рис. 7. Виджет «ВКонтакте» (всплывающее окно справа внизу) на сайте Дальневосточной государственной научной библиотеки

Более подробно характеристики вышеперечисленных инструментов онлайн-консультации представлены в виде таблицы.

Полученные результаты сравнительного анализа инструментов онлайн-консультации показывают, что все исследованные программные продукты имеют схожие характеристики, однако не все зарегистрированы в Реестре российского программного обеспечения. Последний критерий играет важную роль при внедрении этих инструментов в информационные системы библиотек России, поскольку соответствует проводимой в нашей стране политике импортозамещения и импортонезависимости. Из семи рассмотренных онлайн-консультантов только три отвечают этому требованию:

1. Чат для сайта от Jivo [**11**].
2. Виджет «ВКонтакте» [**12**].
3. Happydesk [**17**].

Сравнительный анализ инструментов для организации онлайн-консультации, используемых в российских библиотеках

Критерии	Чат для сайта от Jivo	Виджет «ВКонтакте»	Mibew Messenger	Talk-me	Виджет Bitrix24	Cleversite	Happydesk
Стоимость							
– бесплатная версия	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Нет
– распространение под открытой лицензией	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
– минимальная стоимость тарифного плана	От 742 руб/мес.	0 руб.	0 руб.	От 870 руб/мес.	0 руб.(подписка на Bitrix24 от 1743 руб/мес.)	От 660 руб/мес.	От 1000 руб/мес.
Основные функциональные возможности							
– чат	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
– статистика	Да	Нет	Да	Да	Да	Да	Да
– интеграция с CRM	Да	Нет	Нет	Да	Да (Bitrix24)	Да	Да
– мультиканальность (интеграция с мессенджерами и социальными сетями)	Да	Да («ВКонтакте»)	Нет	Да	Нет	Да	Да
Возможность самостоятельной настройки программного продукта	Да	Требуется специалист	Требуется специа-лист	Да	Да	Да	Да
Требования к связанным сервисам	Нет	«ВКонтакте»	Нет	Нет	Bitrix24	Нет	Нет
Техническая поддержка	Да	Нет	Нет	Да	Да	Не найдено	Да
справка на сайте разработчика на русском языке	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да

Окончание таблицы

Критерии	Чат для сайта от Jivo	Виджет «ВКонтакте»	Mibew Messenger	Talk-me	Виджет Bitrix24	Cleversite	Happydesk
Заявлена возможность подключения							
– сценарного чат-бота	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
– разговорного чат-бота	Да	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да
Происхождение программного обеспечения	Россия	Россия	Между-народный проект	Россия	Россия	Россия	Россия
регистрация в Реестре российского программного обеспечения	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Да

Кроме онлайн-консультации на сайте чат-коммуникация может осуществляться и посредством мессенджеров (например, «Макса») [**18**]. Поисковые возможности в подобных службах довольно ограничены, поэтому с их помощью удалось найти только один библиотечный чат-бот, работающий в этом мессенджере, – бот от Национальной электронной библиотеки Республики Татарстан (см. рис. 8), предназначенный для «генерации штрихкода Единого читательского билета для читателей библиотек Республики Татарстан» [**19**].

Следует также сказать несколько слов о мессенджере Telegram, доступ к которому на территории России с начала 2026 г. ограничен по причине неисполнения требований российского законодательства [**20**].

Этот мессенджер довольно долго служил площадкой для внедрения в библиотечное обслуживание чат-ботов. При этом многие разработанные боты с течением времени либо исчезли из поисковой выдачи мессенджера, либо перестали функционировать. Часть из них была представлена в ранних работах по чат-коммуникации [**9**. С. 85–86].

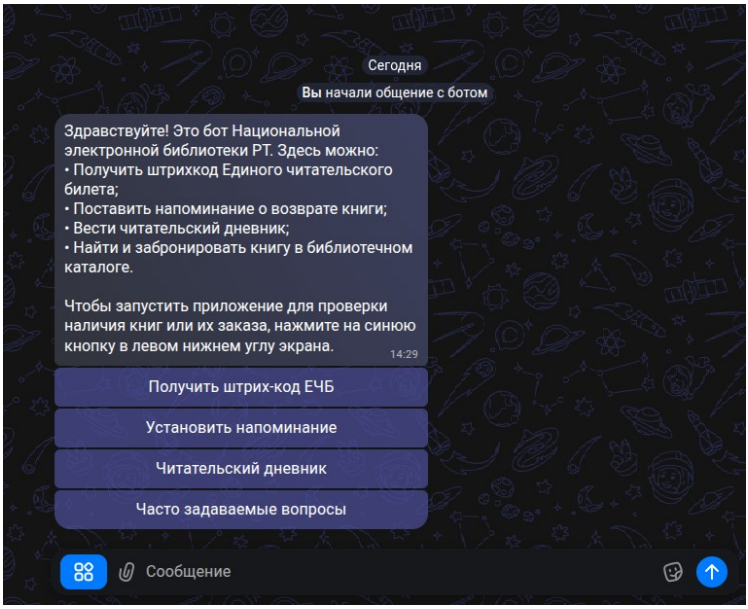


Рис. 8. Начало общения с ботом от Национальной электронной библиотеки Республики Татарстан в мессенджере «Макс»

Довольно продолжительное время в этом мессенджере стабильно работает три чат-бота: бот от Российской государственной библиотеки для молодежи [**21**. С. 158–160], а также «Методический бот для библиотек» [**22**] и «Бот-помощник для читателей ГПНТБ России» [**23**] от ГПНТБ России.

Ограничение доступа к мессенджеру Telegram привело к потере удобной площадки для тестирования и внедрения чат-ботов, что обеспечивалось, в первую очередь, наличием бесплатных конструкторов чат-ботов, которые позволяли легко масштабировать найденные решения в других библиотеках без привлечения дополнительных финансовых средств и специалистов.

В мессенджере «Макс» на сегодняшний день отсутствуют бесплатные конструкторы чат-ботов. Несмотря на существование бесплатных тарифов, предлагаемых этими сервисами, их использование в работе библиотек нецелесообразно из-за наличия ограничений на количество пользователей (например, ограничение на 25 уникальных пользователей у Aimylogic.com) или на количество отправленных сообщений в сутки (например, ограничение на 50 сообщений у Salebot.pro).

В результате проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

– на сегодняшний день 20% российских библиотек использует различные средства чат-коммуникации для библиотечного обслуживания;

– для организации чат-коммуникации предпочтение отдается онлайн-консультантам, а не чат-ботам, что указывает на склонность к живому общению с читателем при предоставлении библиотечных услуг;

– основными инструментами чат-коммуникации в российских библиотеках являются: чат для сайта от Jivo, виджет «ВКонтакте», Mibew Messenger, Talk-me, виджет Bitrix24, Cleversite, Happydesk.

В заключение хотелось бы отметить, что внедрение чат-коммуникации соответствует трендам цифровизации библиотечного обслуживания и постепенно становится его неотъемлемой частью.

Список источников

1. **ГОСТ Р 7.0.107-2022.** Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения : национальный стандарт Российской Федерации : введен впервые : дата введения 2022-09-01 / разработан Федеральным государственным бюджетным

учреждением «Российская государственная библиотека», Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российская национальная библиотека», Федеральным государственным бюджетным учреждением «Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина», Федеральным государственным бюджетным учреждением «Государственная публичная научно-техническая библиотека России», Федеральным государственным бюджетным учреждением науки «Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук», Федеральным государственным бюджетным учреждением науки «Библиотека по естественным наукам Российской академии наук», Федеральным государственным бюджетным учреждением высшего образования «Санкт-Петербургский государственный институт культуры», Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Российская государственная библиотека искусств». Москва : Российский институт стандартизации, 2022. IV, 23 с. (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).

2. **Data** science and AI glossary // The Alan Turing Institute. URL: https://www.turing.ac.uk/news/data-science-and-ai-glossary (дата обращения: 25.08.2026).

3. **Моисеева Н. А.** Чат-боты как один из трендов цифровизации библиотечного сервиса // Научные и технические библиотеки. 2024. № 12. С. 120–138. DOI 10.33186/1027-3689-2024-12-120-138.

4. **Нещерет М. Ю.** Библиотечный чат-бот: оптимизация взаимодействия с пользователями // Библиосфера. 2025. № 3. С. 50–59. DOI 10.20913/1815-3186-2025-3-50-59.

5. **Нещерет М. Ю.** Нейросети в библиотеке: новое в библиографическом обслуживании // Научные и технические библиотеки. 2024. № 1. С. 105–128. DOI 10.33186/1027-3689-2024-1-105-128.

6. **The chatbot** usability scale: the design and pilot of a usability scale for interaction with AI-based conversational agents / S. Borsci, A. Malizia, M. Schmettow et al. // Personal and Ubiquitous Computing. 2022; 26 (1). P. 95–119. DOI 10.1007/s00779-021-01582-9.

7. **Смыслова Л. В.** Чат-бот как современное средство интернет-коммуникаций // Молодой ученый. 2018. № 9. С. 36–39.

8. **Матвеев М. Ю.** Новая технологическая революция. Искусственный интеллект: мифы и реальность // Национальная библиотека. 2024. № 1. С. 4–10.

9. **Смирнов Ю. В., Соколова Ю. В.** Чат-коммуникация в процессе библиотечного обслуживания читателей // Научные и технические библиотеки. 2021. № 2. С. 81–90. DOI 10.33186/1027-3689-2021-2-81-90.

10. **Члены** Российской библиотечной ассоциации. URL: https://www.rba.ru/about/members/ (дата обращения: 25.08.2026).

11. **Чат** для сайта от Jivo. URL: https://www.jivo.ru/features/ (дата обращения: 26.08.2026).

12. **Сообщения** сообщества // ВКонтакте. URL: https://dev.vk.com/ru/widgets/community-messages?ref=old_portal (дата обращения: 26.08.2026).

13. **Mibew** Messenger. URL: https://mibew.org/ru/ (дата обращения: 26.08.2026).

14. **Talk-me**: ключ к росту продаж через общение с клиентами. URL: https://talk-me.ru/ (дата обращения: 26.08.2026).

15. **Онлайн-чат**: как настроить и разместить на сайте // Битрикс24. URL: https://helpdesk.bitrix24.ru/open/25697354/ (дата обращения: 26.08.2026).

16. **Cleversite** – умный онлайн-чат для связи с клиентами // Cleversite. URL: https://cleversite.ru/ (дата обращения: 26.08.2026).

17. **Сервис** для обработки и автоматизация обращений клиентов // Happydesk. URL: https://happydesk.ru/ (дата обращения: 26.08.2026).

18. **MAX** – быстрое и легкое приложение для общения и решения повседневных задач. URL: https://max.ru/ (дата обращения: 26.08.2026).

19. **Национальная** электронная библиотека Республики Татарстан // Макс. RL: https://max.ru/rt_kitap_bot (дата обращения: 26.08.2026).

20. **Ни на Telegram** жалости. Роскомнадзор продолжает ограничивать Telegram в России // Коммерсантъ. 10.02.2026. URL: https://www.kommersant.ru/doc/8420714 (дата обращения: 25.08.2026).

21. **Смирнов Ю. В., Соколова Ю. В.** Современные средства коммуникации для библиотечного обслуживания // Электронное библиотековедение. Библиотеки в современной цифровой среде : монография. Москва : Государственная публичная научно-техническая библиотека России, 2025. С. 156–165.

22. **Смирнов Ю. В., Сумро Н. А.** Методический чат-бот в системе развития профессиональных компетенций специалистов библиотек // Научные и технические библиотеки. 2025. № 10. С. 186–202. DOI 10.33186/1027-3689-2025-10-186-202.

23. **Смирнов Ю. В., Сасина О. А., Демеева М. К.** Чат-бот для читателей ГПНТБ России // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для научных, образовательных, библиотечно-информационных и бизнес-организаций : сборник докладов Двадцать девятой Международной конференции и выставки LIBCOM-2025, Суздаль, 24–28 ноября 2025 г. Москва : Государственная публичная научно-техническая библиотека России, 2026. С. 114–118.

References

1. **GOST R 7.0.107-2022.** Bibliotechno-informatcionnaia deiatel`nost`. Terminy` i opredeleniia : natcional`ny`i` standart Rossii`skoi` Federatcii : vveden vpervy`e : data vvedeniia 2022-09-01 / razrabotan Federal`ny`m gosudarstvenny`m biudzhetny`m uchrezhdeniem «Rossii`skaia gosudarstvennaia biblioteka», Federal`ny`m gosudarstvenny`m biudzhetny`m uchrezhdeniem «Rossii`skaia natcional`naia biblioteka», Federal`ny`m gosudarstvenny`m biudzhetny`m uchrezhdeniem «Prezidentskaia biblioteka im. B. N. El`tcina», Federal`ny`m gosudarstvenny`m biudzhetny`m uchrezhdeniem «Gosudarstvennaia publichnaia nauchno-tekhnicheskaia biblioteka Rossii», Federal`ny`m gosudarstvenny`m biudzhetny`m uchrezhdeniem nauki «Gosudarstvennaia publichnaia nauchno-tekhnicheskaia biblioteka Sibirskogo otdeleniia Rossii`skoi` akademii nauk»,

Federal`ny`m gosudarstvenny`m biudzhetny`m uchrezhdeniem nauki «Biblioteka po estestvenny`m naukam Rossii`skoi` akademii nauk», Federal`ny`m gosudarstvenny`m biudzhetny`m uchrezhdeniem vy`sshego obrazovaniia «Sankt-Peterburgskii` gosudarstvenny`i` institut kul`tury`», Federal`ny`m gosudarstvenny`m biudzhetny`m uchrezhdeniem kul`tury` «Rossii`skaia gosudarstvennaia biblioteka iskusstv». Moskva : Rossii`skii` institut standartizatcii, 2022. IV, 23 s. (Sistema standartov po informatcii, bibliotechnomu i izdatel`skomu delu).

2. **Data** science and AI glossary // The Alan Turing Institute. URL: https://www.turing.ac.uk/news/data-science-and-ai-glossary (дата обращения: 25.08.2026).

3. **Moiseeva N. A.** Chat-boty` kak odin iz trendov tcifrovizatcii bibliotechnogo servisa // Nauchny`e i tekhnicheskie biblioteki. 2024. № 12. S. 120–138. DOI 10.33186/1027-3689-2024-12-120-138.

4. **Neshcheret M. Iu.** Bibliotechny`i` chat-bot: optimizatciia vzaimodei`stviia s pol`zovateliami // Bibliosfera. 2025. № 3. S. 50–59. DOI 10.20913/1815-3186-2025-3-50-59.

5. **Neshcheret M. Iu.** Nei`roseti v biblioteke: novoe v bibliograficheskom obsluzhivanii // Nauchny`e i tekhnicheskie biblioteki. 2024. № 1. S**.** 105–128. DOI 10.33186/1027-3689-2024-1-105-128.

6. **The chatbot** usability scale: the design and pilot of a usability scale for interaction with AI-based conversational agents / S. Borsci, A. Malizia, M. Schmettow et al. // Personal and Ubiquitous Computing. 2022; 26 (1). P. 95–119. DOI 10.1007/s00779-021-01582-9.

7. **Smy`slova L. V.** Chat-bot kak sovremennoe sredstvo internet-kommunikatcii` // Molodoi` ucheny`i`. 2018. № 9. S. 36–39.

8. **Matveev M. Iu.** Novaia tekhnologicheskaia revoliutciia. Iskusstvenny`i` intellekt: mify` i real`nost` // Natcional`naia biblioteka. 2024. № 1. S. 4–10.

9. **Smirnov Iu. V., Sokolova Iu. V.** Chat-kommunikatciia v protcesse bibliotechnogo obsluzhivaniia chitatelei` // Nauchny`e i tekhnicheskie biblioteki. 2021. № 2. S. 81–90. DOI 10.33186/1027-3689-2021-2-81-90.

10. **Chleny`** Rossii`skoi` bibliotechnoi` assotciatcii. URL: https://www.rba.ru/about/members/ (data obrashcheniia: 25.08.2026).

11. **Chat** dlia sai`ta ot Jivo. URL: https://www.jivo.ru/features/ (data obrashcheniia: 26.08.2026).

12. **Soobshcheniia** soobshchestva // VKontakte. URL: https://dev.vk.com/ru/widgets/community-messages?ref=old_portal (data obrashcheniia: 26.08.2026).

13. **Mibew** Messenger. URL: https://mibew.org/ru/ (дата обращения: 26.08.2026).

14. **Talk-me**: cliuch k rostu prodazh cherez obshchenie s clientami. URL: https://talk-me.ru/ (data obrashcheniia: 26.08.2026).

15. **Onlai`n-chat:** kak nastroit` i razmestit` na sai`te // Bitriks24. URL: https://helpdesk.bitrix24.ru/open/25697354/ (data obrashcheniia: 26.08.2026).

16. **Cleversite** – умный онлайн-чат для связи с клиентами // Cleversite. URL: https://cleversite.ru/ (дата обращения: 26.08.2026).

17. **Servis** dlia obrabotki i avtomatizatciia obrashchenii` clientov // Happydesk. URL: https://happydesk.ru/ (data obrashcheniia: 26.08.2026).

18. **MAX –** by`stroe i legkoe prilozhenie dlia obshcheniia i resheniia povsednevny`kh zadach**.** URL: https://max.ru/ (data obrashcheniia: 26.08.2026).

19. **Natcional`naia** e`lektronnaia biblioteka Respubliki Tatarstan // Maks. URL: https://max.ru/rt_kitap_bot (data obrashcheniia: 26.08.2026).

20. **Ni na** Telegram zhalosti. Roskomnadzor prodolzhaet ogranichivat` Telegram v Rossii // Kommersant``. 10.02.2026. URL: https://www.kommersant.ru/doc/8420714 (data obrashcheniia: 25.08.2026).

21. **Smirnov Iu. V., Sokolova Iu. V.** Sovremenny`e sredstva kommunikatcii dlia bibliotechnogo obsluzhivaniia // E`lektronnoe bibliotekovedenie. Biblioteki v sovremennoi` tcifrovoi` srede : monografiia. Moskva : Gosudarstvennaia publichnaia nauchno-tekhnicheskaia biblioteka Rossii, 2025. S**.** 156–165.

22. **Smirnov Iu. V., Sumro N. A.** Metodicheskii` chat-bot v sisteme razvitiia professional`ny`kh kompetentcii` spetcialistov bibliotek // Nauchny`e i tekhnicheskie biblioteki. 2025. № 10. S. 186–202. DOI 10.33186/1027-3689-2025-10-186-202.

23. **Smirnov Iu. V., Sasina O. A., Demeeva M. K.** Chat-bot dlia chitatelei` GPNTB Rossii // Informatcionny`e tekhnologii, komp`iuterny`e sistemy` i izdatel`skaia produktciia dlia nauchny`kh, obrazovatel`ny`kh, bibliotechno-informatcionny`kh i biznes-organizatcii` : sbornik docladov Dvadtcat` deviatoi` Mezhdunarodnoi` konferentcii i vy`stavki LIBCOM-2025, Suzdal`, 24–28 noiabria 2025 g. Moskva : Gosudarstvennaia publichnaia nauchno-tekhnicheskaia biblioteka Rossii, 2026. S. 114–118.

Информация об авторе / Author

Смирнов Юрий Викторович – канд. техн. наук, старший научный сотрудник группы информационно-лингвистического обеспечения ГПНТБ России, Москва, Российская Федерация

smirnovuv@gpntb.ru

Yury V. Smirnov – Cand. Sc. (Engineering), Senior Researcher, Information and Linguistic Support Group, Russian National Public Library for Science and Technology, Moscow, Russian Federation

smirnovuv@gpntb.ru