

БОТЫ ЯК НОВЫ ЭЛЕМЕНТ ЗНОСІН

Кулікоўскі С.Ю., Талстой М.І.

*Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт інфарматыкі і радыёэлектронікі
г. Мінск, Рэспубліка Беларусь*

Дапіра Т.П. – ст. выкладчык

У артыкуле разглядаецца паняцце бота як важнага працэсу ў інфармацыйных тэхналогіях, які знайшоў прымяненне ў розных сферах жыццядзейнасці чалавека. Апісваюцца розныя бакі ўзаемадзеяння асобы і бота ў камунікацыі. Сцвярджаецца думка, што боты прыносяць як новыя магчымасці, так і выклікаюць складаныя пытанні пра тое, як і з кім людзі будуць будаваць сваю камунікацыю ў будучыні.

Слова «бот» мае вельмі цікавае паходжанне, якое звязана з эвалюцыяй тэхналогій і развіццём камп'ютарных сістэм. Спачатку гэтае слова з'явілася як карацейшае абазначэнне для «робата» — механічнага чалавека, які мог бы выконваць фізічную працу, і было ўпершыню выкарыстана ў навукова-фантастычнай п'есе 1920 года чэхам Карэлам Чапекам «R.U.R» (скарочанне ад чэшск. *Rossumovi univerzální roboti*), дзе роботы былі штучнымі істотамі. Дзеянне п'есы разгортваецца на фабрыцы, якая вырабляе "штучных людзей" — яны называюцца роботамі, хоць аўтар прадставіў іх па апісанні бліжэй да сучаснага паняцця «андроід». Галоўнае пытанне твора: ці справядліва эксплуатаваць такіх штучных людзей, і калі так, то якімі наступствамі гэта можа абярнуцца [1].

Сёння ў свеце тэхналогій боты прынялі новы сэнс, пераўтварыўшыся ў спецыяльныя аўтаматызаваныя праграмы, якія выконваюць загадзя настроеныя задачы, што паўтараюцца, праз інтэрфейсы, прызначаныя для людзей [2, с. 29].

Зараз боты існуюць у самых розных формах і могуць выконваць надзвычай шырокі спектр функцый, ад простых задач да складаных аперацый. У сучасным свеце боты сталі неад'емнай часткай інтэрнэт-сістэмы і штодня ўзаемадзейнічаюць з мільёнамі карыстальнікаў. Адны з іх проста дапамагаюць нам, як чат-боты, якія аўтаматычна адказваюць на запыты, напрыклад, на сайтах кампаній, дзе мы шукаем інфармацыю або замаўляем тавары. Іншыя ж пераўтвараюцца ў сапраўдных падсобнікаў, якія не толькі дапамагаюць з рознымі задачамі, але і імкнуцца палегчыць камунікацыю, хутка вырашаючы задачы і даючы парады.

Але, нягледзячы на карысць, боты таксама маюць адценне загадкавасці і часам нават злавеснасці. Трэба ўгадаць спам-боты, якія распаўсюджваюць непажаданыя паведамленні і ўскладняюць зносіны ў інтэрнэце. Яны захопліваюць форумы, сацыяльныя сеткі, электронную пошту і іншае, забруджваючы лішняй інфармацыяй, якая часам можа быць вельмі шкоднай. Ёсць таксама маніпуляцыйныя боты, якія выкарыстоўваюцца для ўмяшання ў грамадскія працэсы, напрыклад, для фальсіфікацыі вынікаў апытання або распаўсюджвання дэзінфармацыі ў кампаніях [3]. Такія боты могуць ствараць штучную думку ў грамадстве, маніпулюючы яго настроймі і перакананнямі.

З іншага боку, боты сталі неад'емнай часткай свету бізнэсу, дзе яны займаюць важнае месца ў аўтаматызацыі многіх працэсаў. Напрыклад, у сферы маркетынгу боты могуць праводзіць аўтаматычныя кампаніі, накіраваныя на персаналізаваныя прапановы кліентам [4]. Яны дапамагаюць бізнесам зменшыць выдаткі на падтрымку, у той жа час забяспечваючы высокі ўзровень абслугоўвання і камфорт для кліентаў. Нават у фінансах ёсць боты, якія аўтаматычна аналізуюць рынкі і здзяйсняюць здзелкі, выконваючы складаную матэматычную працу за мілісекунды.

Неабходна адзначыць, што з'явіліся і боты, якія працуюць у такіх сферах, як адукацыя. Некаторыя навучальныя праграмы выкарыстоўваюць боты для аўтаматычнага навучання і праверкі ведаў навучэнцаў [5]. Гэта дазваляе эканоміць час выкладчыкаў, дае абодвум удзельнікам адукацыйнага працэсу магчымасць атрымліваць зваротную сувязь на запыты ў любы час. Гэта таксама адкрывае новыя магчымасці для адукацыйных інструментаў, што робіць навучанне больш даступным і гнуткім.

Як адзначалася вышэй, нягледзячы на ўсе свае перавагі, боты могуць несці і небяспеку. Яны працягваюць развівацца і ператварацца ва ўсё больш складаныя і шматфункцыянальныя сістэмы, якія, з аднаго боку, дапамагаюць нам вырашаць задачы, а з другога боку, патрабуюць ад нас быць асцярожнымі ў сучасным свеце хуткіх змяненняў.

У канчатковым выніку, боты — гэта не толькі інструменты тэхналагічнага прагрэсу, але і частка нашага штодзённага жыцця, якая заўсёды гатова ўмяшацца ў нашы справы, падтрымаць нас або зусім наадварот.

Боты, асабліва чат-боты, сталі сапраўднымі паваротнымі пунктамі ў сучаснай камунікацыі, і іх уплыў на людзей нельга недаацэньваць. Калі раней для таго, каб атрымаць падтрымку ці адказ на пытанне, трэба было чакаць на лініі тэлефоннай падтрымкі ці вандраваць па вэб-сайце ў пошуках інфармацыі, то цяпер усе гэтыя задачы могуць быць вырашаны за некалькі секунд дзякуючы чат-ботам.

Чат-боты ўздзейнічаюць на людзей рознымі спосабамі. Яны змяняюць само ўяўленне пра камунікацыю: калі раней людзі былі прывыклія да таго, што ўсе размовы ў Інтэрнэце павінны адбывацца з рэальнымі людзьмі, цяпер усё больш і больш людзей ўзаемадзейнічаюць з ботамі, не заўсёды разумеючы, што гэта не чалавек [6]. Часам гэта нават здаецца прасцей і зручней. Людзі могуць атрымаць неабходную інфармацыю або дапамогу ў любы час сутак, без неабходнасці

чакаць адказу ад чалавека. Такі ўзровень даступнасці і хуткасці зрабіў чат-ботаў вельмі папулярнымі ў сферы абслугоўвання кліентаў. Напрыклад, калі кліент хоча даведацца статус свайго заказу ці атрымаць параду па выкарыстанні прадукту, ён можа выкарыстоўваць чат-бота, які тут жа прадставіць яму неабходную інфармацыю, не патрабуючы чакання.

З іншага боку, ёсць і негатыўныя аспекты. Часам людзі могуць адчуваць, што праз выкарыстанне чат-ботаў іх ўзаемадзеянне становіцца менш асабістым [6]. Калі раней мы камунікавалі з рэальнымі людзьмі, якія маглі прадэманстраваць эмпатыю, выслухаць і зразумець нашу праблему, то зараз боты часам не могуць ахапіць увесь кантэкст размовы або правільна інтэрпрэтаваць эмацыйную складовую. Гэта можа прывесці да расчаравання карыстальнікаў, асабліва калі яны адчуваюць, што бот не можа даць патрэбную падтрымку ў складаных ці асабістых сітуацыях.

Лічым неабходным спыніцца і на наступным пытанні: чат-боты маюць і такую неадназначную асаблівасць, як тое, што яны моцна ўплываюць на ўспрыманне чалавекам тэхналогій. З развіццём ботаў усе больш людзей становяцца гатовыя да ўзаемадзеяння з машынамі як з часткай свайго штодзённага жыцця і зносін. Гэта перамены ў свядомасці, якія, безумоўна, змяняюць стаўленне да тэхналогій. Людзі пачынаюць лягчэй успрымаць і давяраць праграмам, якія здольны ім даць хуткі адказ, нават калі яны разумеюць, што перад імі не чалавек, а штучны інтэлект. Чым гэта абярнецца ў будучыні – вялікае пытанне. Аднак, нягледзячы на гэтыя недахопы, боты ўсё ж надаюць значную гнуткасць у камунікацыі і падтрымцы і ўплываюць на нашу здольнасць хутка адаптавацца да новых тэхналогій [6].

У выніку, боты — гэта не толькі механізмы, якія палягчаюць жыццё, але і новыя « асобы ў свеце зносін », якія кардынальна мяняюць нашы ўзаемаадносіны з тэхналогіямі і адзін з адным. І як бы мы ні ставіліся да іх, факт застаецца: яны прыносяць новыя магчымасці і выклікаюць новыя пытанні пра тое, як і з кім мы будзем будаваць сваю камунікацыю ў будучыні.

Спіс выкарыстаных крыніц:

1. R.U.R.[Электронны рэсурс]. – Рэжым доступу: <https://ru.wikipedia.org/wiki/R.U.R>. – Дата доступу: 12.03.2025.
2. Уласевіч, В.І. Слоўнік новых запазычаных слоў беларускай мовы / В.І. Уласевіч, Н.М. Даўгулевіч. — Мінск: Беларусь, 2023.—175 с.
3. ScienceDirect, [articleonmanipulativebots](https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/bot) // ScienceDirect [Электронны рэсурс]. – Рэжым доступу: <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/bot>– Дата доступу: 12.03.2025.
4. TechCrunch, [articleonbotsinbusiness](https://techcrunch.com/tag/bots/) // TechCrunch [Электронны рэсурс]. – Рэжым доступу: <https://techcrunch.com/tag/bots/>– Дата доступу: 12.03.2025.
5. Как роботы помогают улучшить работу школ // EdTechMagazine [Электронны рэсурс]. – Рэжым доступу: <https://edtechmagazine.com/k12/artificial-intelligence/>– Дата доступу: 12.03.2025.
6. Чат-боты, как и все мы, просто хотят, чтобы их любили [Электронны рэсурс]. – Рэжым доступу: <https://www.wired.com/tag/bots/>– Дата доступу: 12.03.2025.