

ЧАТ-БОТЫ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ЭКОСИСТЕМЕ: ДАНЬ МОДЕ ИЛИ НЕОБХОДИМОСТЬ?

РЕШЕТНИК Ольга Владимировна

студент

ПУПКОВА Юлия Валентиновна

кандидат социологических наук, доцент

Кубанский государственный технологический университет

г. Краснодар, Россия

В статье рассматриваются преимущества, возможности и барьеры интеграции чат-ботов в экосистему высших учебных заведений. На основе отечественного и зарубежного опыта внедрения диалоговых агентов в учебный процесс делается вывод о том, что чат-боты представляют собой не модный тренд, а необходимый элемент цифрового образования.

Ключевые слова: цифровизация, чат-бот, диалоговый агент, образовательная среда, высшие учебные заведения.

Цифровая трансформация образовательного пространства стала не просто условием его модернизации в XXI в., но и катализатором фундаментальных изменений в методах преподавания, организации учебного процесса и взаимодействия между участниками образовательных отношений. В последние годы в экосистеме высших учебных заведений все чаще стали использоваться такие инструменты автоматизации, персонализации и сопровождения обучения, как чат-боты. В то же время необходимо учитывать, что внедрение диалоговых агентов в образовательный процесс не является универсальным решением, поскольку, как и любая технологическая инновация они требуют оценки потенциальных преимуществ и возможных рисков, связанных с их использованием в конкретной организации.

Устойчивый рост интереса к применению чат-ботов в высшей школе обусловлен их способностью решать как педагогические, так и административные задачи. Диалоговые системы в образовательной среде могут эффективно использоваться для информирования студентов, организации дистанционного взаимодействия и повышения цифровой культуры участников образовательного процесса [2]. Применение подобных решений может не только оптимизировать учебный процесс, но и способствовать формированию у студентов навыков самостоятельного поиска информации, что особенно важно в условиях компетентностного подхода. Чат-

боты обладают высоким потенциалом в сфере помощи студентам, особенно в периоды зачетов, а также при решении задач, связанных с быстрой навигацией по информационным ресурсам вуза [1]. Эффективность таких решений напрямую зависит от степени их интеграции в цифровую инфраструктуру университета и от способности диалоговой системы учитывать индивидуальные запросы пользователей.

Являясь частью цифрового образовательного пространства, чат-боты способны значительно разгрузить преподавательский состав от рутинных коммуникационных задач, предоставляя студентам мгновенный доступ к необходимой информации [8]. Посредством диалоговых агентов можно наладить не только более эффективное взаимодействие с учащимися, но и составлять планы, ставить актуальные цели, проводить грамотную рефлексию занятия. Также они могут быть использованы для создания интерактивных заданий, викторин и симуляций, что способствует более активному участию студентов в процессе обучения. Это в свою очередь позволяет повысить гибкость образовательной среды, обеспечивая ее доступность вне зависимости от времени и места нахождения студента. Как показывают результаты социологических исследований, многие учащиеся заинтересованы в том, чтобы подобные технологии были интегрированы в образовательный процесс их университетов [3; 6].

Проведенный Д. Раманданисом и С. Кси-

ноголосом анализ академических журналов международной базы данных Scopus за 2018–2023 гг., свидетельствует о растущем интересе научного сообщества к различным аспектам использования диалоговых агентов в современной образовательной экосистеме [7]. В рамках систематического обзора работ, которые были опубликованы в рассматриваемый период времени, авторами были выделены пять основных функций чат-ботов: 1) помочь студентам; 2) помочь преподавателям; 3) помочь административному персоналу; 4) поддержка академических библиотек; 5) помочь в оценке услуг образовательного учреждения [7]. По мере развития технологий, в каждом из этих основных направлений использования чат-ботов решаются все более разнообразные и сложные задачи, которые раньше были исключительной прерогативой человека. В частности, значительно расширяется спектр задач диалоговых агентов в сфере помощи студентам: от вопросов тайм-менеджмента до составления персонализированных схем обучения и тьюторской поддержки в командных проектах [5]. Также разрабатываются диалоговые интерфейсы, выполняющие функции персональных репетиторов по спецкурсам образовательных программ университетов [4].

Можно выделить несколько ключевых факторов, определяющих необходимость внедрения чат-ботов в образовательную среду. Прежде всего, это способность диалоговых систем к персонализации – адаптации информации и рекомендаций под конкретного обучающегося. Чат-боты, способные не просто отвечать на стандартные запросы, но и предлагать варианты развития учебной деятельности, становятся мощным инструментом сопровождения вуза. Не менее значимы и такие характеристики, как доступность и удобство. Благодаря круглосуточной работе и возможности получать информацию без обращения в физические инстанции, чат-боты становятся особенно полезными для студентов в ситуациях, требующих оперативных решений или территориальной удаленности от вуза. Они сокращают время на

получение ответов и тем самым делают образовательный процесс более гибким.

Тем не менее, при всех преимуществах данные технологии сталкиваются с определенными ограничениями. Наиболее острые вопросы возникают в ситуациях, требующих глубокой психологической оценки или индивидуального подхода – например, в карьерном консультировании. Чат-боты пока не способны в полной мере заменить живое общение с профессионалом, особенно при обсуждении сложных жизненных решений. Следовательно, необходимо сохранить баланс между автоматизацией и традиционными методами взаимодействия. Кроме того, на восприятие чат-ботов влияет не только функциональность, но и культурные особенности студентов, а также их личное отношение к технологиям. Многие обучающиеся, несмотря на высокую оценку удобства, продолжают предпочитать личные встречи в случае серьезных учебных запросов. Помимо возможных социально-психологических барьеров, в процессе внедрения чат-ботов в образовательную экосистему необходимо учитывать и уровень технологической готовности самого университета. Подобные технологии требуют инвестиций в надежные ИТ-системы, решения вопросов конфиденциальности и безопасности пользовательских данных, а также наличия у преподавателей соответствующих навыков работы.

В целом, анализ зарубежного и отечественного опыта использования диалоговых агентов позволяет сделать вывод о том, что чат-боты в образовании – это не просто мода или технологический тренд, а необходимый элемент цифровой образовательной среды. Их интеграция способствует росту эффективности, индивидуализации и доступности образовательных услуг. Однако для того, чтобы такие технологии действительно стали полноценной частью образовательной экосистемы, необходимо учитывать не только технические возможности университетов, но и социальные, этические и культурные аспекты взаимодействия с пользователями.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Быков А.А., Киселева О.М.* Оценка эффективности применения чат-бота как информационной поддержки преподаваемой дисциплины // Современные проблемы науки и образования. – 2022. – № 1. – С.34.
2. *Суздалева Г.Р., Соснина П.О.* Чат-бот как инструмент цифровизации в высшем образовании // Вестник Академии знаний. – 2024. – № 5(64). – С. 689-694.
3. *Al-Hafdi F.S., AlNajdi S.M.* The effectiveness of using chatbot-based environment on learning process, students' performances and perceptions: A mixed exploratory study // Education and Information Technologies. 2024. Vol.29. PP. 20633–20664.
4. *Fulgencio S.-V.* Developing Effective Educational Chatbots with GPT: Insights from a Pilot Study in a University Subject // Trends in Higher Education. 2024. Vol. 3. No.1. PP.155-168. doi: 10.3390/higheredu3010009.
5. *Kumar J.A.* Educational chatbots for project-based learning: investigating learning outcomes for a team-based design course // International Journal of Educational Technology in Higher Education. 2021. Vol. 18. No. 65. doi:10.1186/s41239-021-00302-w.
6. *Meyer von Wolff R., Nörtemann J., Hobert S., Schumann M.* Chatbots for the information acquisition at universities – a student's view on the application area // Lecture Notes in Computer Science. 2020. Vol. 11970. PP. 231-244. doi: 10.1007/978-3-030-39540-7_16
7. *Ramandanis D., Xinogalos S.* Investigating the Support Provided by Chatbots to Educational Institutions and Their Students: A Systematic Literature Review. Multimodal Technologies and Interaction. 2023. Vol. 7(11). P.103. doi: 10.1007/s10639-024-12671-6.
8. *Saihi A., Ben-Daya M., Hariga M., As'ad R.* A Structural equation modeling analysis of generative AI chatbots adoption among students and educators in higher education // Computers and Education: Artificial Intelligence. 2024. Vol. 7. P. 100-274.

CHATBOTS IN THE EDUCATIONAL ECOSYSTEM: IS IT A FASHION STATEMENT OR A NECESSITY?

RESHETNYAK Olga Vladimirovna

Student

PUPKOVA Julia Valentinovna

Candidate of Sciences in Sociology, Associate Professor

Kuban State Technological University

Krasnodar, Russia

The article discusses the advantages, opportunities, and barriers of integrating chatbots into the ecosystem of higher education institutions. Based on the domestic and foreign experience of introducing dialog agents into the educational process, it is concluded that chatbots are not a fashion trend, but a necessary element of digital education.

Keywords: digitalization, chatbot, dialog agent, educational environment, higher education institutions.