Чай О.М.
здобувач вищої освіти
Таврійський державний агротехнологічний університет
імені Дмитра Моторного
Науковий керівник: к.т.н., доцент Мірошниченко М.Ю.

ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Анотація. *У статті досліджуються можливості використання чат-ботів у студентському середовищі як інструменту оптимізації освітнього процесу та підвищення ефективності комунікації між студентами і закладами вищої освіти. Проаналізовано функціональні переваги чат-ботів, зокрема швидкий доступ до інформації, підтримку навчального процесу, організацію зворотного зв'язку та забезпечення інклюзивності. У висновках підкреслено, що ефективне впровадження чат-ботів потребує комплексного підходу, який поєднує технічні, організаційні та педагогічні рішення, спрямовані на формування цифрової культури та інноваційності в університетському середовищі.*

Ключові слова: *чат-боти, цифровізація освіти, інформаційна підтримка студентів, дистанційне навчання, цифрова культура.*

Chai O. Use of chatbots in the student environment. *This article explores the potential of using chatbots in the student environment as a tool for optimizing the educational process and enhancing communication efficiency between students and higher education institutions. The functional advantages of chatbots are analyzed, including rapid access to information, support of the learning process, facilitation of feedback, and promotion of inclusivity. The conclusions emphasize that effective implementation of chatbots requires a comprehensive approach combining technical, organizational, and pedagogical solutions aimed at fostering digital literacy and innovation within the university environment.*

Key words: *chatbots, digitalization of education, student information support, distance learning, digital literacy.*

Актуальність теми. У сучасних умовах цифровізації освіти важливе значення мають інструменти, що сприяють підвищенню ефективності комунікації між здобувачами вищої освіти та викладачами.

Одним із таких інноваційних засобів є чат-боти, які забезпечують швидкий доступ до інформації, автоматизацію типових завдань і підтримку навчального процесу в режимі 24/7. Їх використання сприяє зменшенню навантаження на адміністративний персонал, оптимізації освітніх процесів та формуванню цифрової культури студентської молоді. Актуальність теми зумовлена необхідністю впровадження гнучких і технологічних рішень у вищій освіті, особливо в умовах зростаючих вимог до доступності та оперативності освітніх послуг.

Метою статті є дослідження можливостей застосування чат-ботів у студентському середовищі, аналіз їхніх функціональних переваг та визначення перспектив інтеграції в освітній процес університетів.

Виклад основного матеріалу. Чат-боти розглядаються як програмні агенти, що здатні імітувати людську комунікацію за допомогою технологій обробки природної мови та алгоритмів штучного інтелекту. Вони інтегруються у популярні месенджери (Viber, WhatsApp, Facebook Messenger) або діють у межах веб-сайтів та мобільних застосунків. На відміну від традиційних інформаційних систем, чат-боти забезпечують швидку та інтуїтивну взаємодію з користувачем, зменшуючи потребу у складних пошукових діях чи зверненні до кількох джерел одночасно. Завдяки цим можливостям чат-боти відкривають широкі перспективи для застосування у сфері освіти [1, с. 147].

Використання чат-ботів у студентському середовищі дозволяє виокремити п’ять основних переваг:

1. Доступність та швидкість інформації (отримання розкладу занять, результати тестів та сесій, календар подій та нагадування про дедлайни).
2. Підтримка навчального процесу (доступ до навчальних матеріалів, самоперевірка знань, інтеграція з платформами дистанційного навчання).
3. Зворотний зв’язок та комунікація (опитування та відгуки здобувачів, зменшення навантаження на адміністрацію, підвищення оперативності відповіді).
4. Інклюзивність та доступність (підтримка здобувачів з особливими потребами, можливість дистанційної взаємодії, зменшення бар’єрів у доступі до інформації).
5. Формування цифрової культури та інноваційності (розвиток навичок роботи з цифровими технологіями, підвищення мотивації до використання нових інструментів, підготовка до сучасного ринку праці).

До функцій чат-ботів належить інформування про розклад занять, результати модульних чи семестрових контрольних заходів, календар важливих подій; дедлайни та заходи тощо. Завдяки цим функціям можна зменшити кількість рутинних звернень до деканатів і підрозділів університету, а також мінімізувати втрату важливої інформації. Крім того, чат-боти виступають інструментом підтримки освітнього процесу [6, с. 68]. Завдяки інтеграції з системами дистанційного навчання (Moodle, Google Classroom тощо) вони дозволяють надавати покликання на навчальні матеріали, організовувати швидкі тести для самоперевірки знань, відправляти повідомлення про навчальні завдання [2, с. 10]. За рахунок самостійного користування чат-ботами вони сприяють розвитку навичок самостійної роботи здобувачів освіти та підвищенню їхньої навчальної мотивації.

Досить часто чат-боти застосовуються для організації зворотного зв'язку [9, с. 33]. Вони дозволяють збирати анонімні відгуки про якість викладання, роботу бібліотеки, адміністративних служб, а також оцінювати рівень задоволеності здобувачів освітніми послугами. Такий механізм підсилює взаємодію між здобувачами освіти та університетом, сприяючи формуванню демократичного освітнього середовища. Також чат-боти можуть виконувати інформаційно-комунікаційну функцію у позанавчальній діяльності. Вони інформують здобувачів освіти про культурні заходи, спортивні події, конкурси, грантові програми, сприяючи формуванню активного студентського життя та розвитку громадянських компетентностей [5, с. 194].

Головною перевагою чат-ботів у студентському середовищі є їх доступність. Здобувачі освіти можуть отримати необхідну інформацію у зручному для себе месенджері без обмежень у часі та просторі. Крім того, автоматизація процесів скорочує витрати часу як для здобувачів, так і для викладачів та адміністрації. Чат-боти не потребують значних фінансових ресурсів для розробки та підтримки, особливо якщо використовуються готові платформи (наприклад, Dialogflow, ManyChat, BotFather для Telegram) [7, с. 198].

Ще однією перевагою є можливість персоналізації навчання. Сучасні чат-боти здатні зберігати історію взаємодії з користувачем, формувати індивідуальні рекомендації, пропонувати додаткові навчальні матеріали залежно від рівня засвоєння знань, що відповідає тенденціям розвитку адаптивного навчання та цифрової педагогіки. Важливим є і аспект інклюзивності. Здобувачі з особливими освітніми потребами

отримують можливість швидко взаємодіяти із системами підтримки без необхідності особистого звернення до адміністративних структур, що робить освітнє середовище більш відкритим та справедливим [8, с. 390].

Попри численні переваги, впровадження чат-ботів у студентське середовище супроводжується низкою викликів. Передусім це питання інформаційної безпеки та конфіденційності даних. Оскільки чат-боти працюють з персональною інформацією, існує ризик її несанкціонованого доступу чи витоку, що потребує застосування сучасних технологій шифрування та суворого регламентування політики обробки даних [4, с. 119].

Іншим викликом є якість алгоритмів обробки природної мови. Базові чат-боти часто обмежені у своїх можливостях і не завжди здатні коректно розпізнати формулювання запиту, що може призвести до зниження довіри до системи. У цьому контексті перспективним напрямом є застосування технологій штучного інтелекту та машинного навчання. Не менш важливою проблемою є потреба у постійному оновленні бази даних чат-бота. Інформація про розклади, заходи чи організаційні зміни швидко втрачає актуальність, тому відсутність регулярної підтримки робить чат-бот малоефективним.

З огляду на сучасні освітні тенденції можна передбачити, що чат-боти стануть невід'ємною частиною цифрової інфраструктури університетів. У майбутньому вони зможуть забезпечувати більш інтелектуальну підтримку навчання, включно з персональними траєкторіями розвитку здобувачів освіти, автоматичною перевіркою завдань та інтеграцією з системами аналізу освітніх даних (Learning Analytics). Також перспективним є поєднання чат-ботів із системами віртуальної та доповненої реальності для розширення можливостей практичного навчання [3, с. 53].

Висновки. Використання чат-ботів у студентському середовищі відкриває нові можливості для оптимізації освітнього процесу, підвищення його гнучкості та доступності. Вони виконують широкий спектр функцій – від надання довідкової інформації до підтримки навчальної діяльності й організації зворотного зв'язку. Чат-боти позитивно впливають на комунікацію в університеті, сприяють формуванню цифрової культури студентів і відповідають сучасним вимогам до інноваційності та оперативності освітнього середовища. Разом із тим, для ефективного впровадження чат-ботів необхідно враховувати низку викликів: забезпечення інформаційної безпеки,

розробку зрозумілих інтерфейсів, адаптацію до специфіки навчального закладу, регулярне оновлення контенту. Вирішення цих проблем потребує комплексного підходу та співпраці між ІТ-фахівцями, викладачами та адміністрацією університетів.

Література

1. Білан І.А. Глобальні ризики використання чат-ботів, керованих штучним інтелектом. *Інформація і право.* 2024. № 3(50). С. 147–161.
2. Бровко Ю.В. Чат-боти для організації дистанційного навчання. *Новітні інформаційно-комунікаційні технології в освіті: матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції молодих учених та студентів (24-25листопада 2021 р.).* Полтава: ПП «Астрая», 2021. С. 10–12.
3. Капраль О.Р., Велика М.Б. Роль чат-ботів в епоху діджиталізації. *Вісник Херсонського національного технічного університету.* 2022. № 3(82). С. 53–58.
4. Махарадзе Д., Стьопкін А., Турка Т., Педенко Ю. Використання чат-ботів у роботі вчителя інформатики в закладах загальної середньої освіти. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2024. № 1.2(109). С. 119–129.
5. Терлецька Т.С., Коваленко І.І. Використання чат-ботів на основі великих мовних моделей у науково-педагогічній діяльності викладачів. *Електронне наукове фахове видання «Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету»*. 2024. № 16. С. 194–215.
6. Трофименко О.Г. Сфери застосування чат-ботів. *Інформаційне суспільство: проблеми та перспективи: матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції,* м. Одеса, 2022. № 20. С. 68–71.
7. Чупріна М.О., Орозонова А.А. Використання технологій чат-ботів в умовах цифрової трансформації бізнесу. *Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи.* 2021. № 1. С. 198–199.
8. Шарова Т.М., Ломейко О.П., Шаров С.В. Штучний інтелект в освіті: свідомий вибір. *Удосконалення освітньо-виховного процесу в закладі вищої освіти: збірник науково-методичних праць.* 2024. Вип. 27. С. 390–401.
9. Шарова Т., Шаров С. Формування комунікативної компетентності майбутніх учителів інформатики засобами творчих робіт. *Молодь і ринок.* 2018. № 9(164). С. 33–38.