

## ЧАТ-БОТ ДЛЯ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ: ФУНКЦІІ І ЭТАПЫ РАСПРАЦОЎКІ

*А. В. Худніцкая, кандыдат культуралогіі, дацэнт кафедры моладзевай палітыкі і сацыякультурных камунікацый Дзяржаўнай установы адукацыі «Рэспубліканскі інстытут вышэйшай школы»*

**Анотацыя.** Тэхналогіі чат-ботаў аўтаматызуюць апрацоўку стандартных запытаў і дапамагаюць ствараць простыя сэрвісы, якія не патрабуюць устаноўкі спецыяльных праграм на прылады карыстальніка. У артыкуле даецца тлумачэнне паняццю «чат-бот», разглядаюцца функцыі, якія могуць мець чат-боты (у т. л. у сферы культуры), абазначаюцца этапы стварэння чат-ботаў і адзначаецца, на што трэба звярнуць увагу падчас распрацоўкі.

**Ключавыя словы:** чат-бот, віртуальны асістэнт, установы культуры.

## CHATBOT FOR THE CULTURAL SECTOR: FUNCTIONS AND STAGES OF DEVELOPMENT

*A. Khudnitskaya, PhD in Culturology, Associate Professor  
of the Department of Youth Policy and Sociocultural Communications  
of the State Educational Institution «Republican Institute of Higher Education»*

**Abstract.** Chatbot technologies automate the processing of standard requests and help create simple services that do not require the installation of special programs on the user's devices. The article explains the concept of "chatbot", considers the functions that chatbots can have (including in the field of culture), indicates the stages of creating chatbots and points out what to pay attention to during development.

**Keywords:** chatbot, virtual assistant, cultural institutions.

Чат-бот (англ. *chatbot*) – гэта праграма, якая імітуе рэальную размову з карыстальнікам з дапамогай тэкставых або аўдыёпаведамленняў. Просты чат-бот выкарыстоўвае падрыхтаваны скрыпт размовы з карыстальнікам. Больш гнуткі алгарытм дзеяння і шырэйшыя магчымасці ў чат-ботаў на аснове нейрасетак: дзякуючы навучанню іх адказы нагадваюць рэальную размову. Каб разумець карыстальніка, чат-бот павінен умець распазнаваць ключавыя словы ў запытах або прапаноўваць кнопкі з варыянтамі адказу. Чат-бот можа працаваць на сайце ўстановы, у мэсэнджэры, мабільным дадатку, тэлефонным аўтаадказчыку.

Пералічым асноўныя функцыі чат-ботаў.

1. Даць кліенту хуткі адказ або карысную інфармацыю. Напрыклад, дэтальвая інфармацыя аб мерапрыемстве (праграма, час правядзення, інфармацыя аб удзельніках), наяўнасць білетаў, кошт паслуг, актуальны

рэжым працы ўстанова; тэхнічная падтрымка карыстальнікаў, напрыклад, дапамога ў працы з электронным каталогам бібліятэкі, асабістым кабінетам на сайце ўстанова. Чат-бот, які ўмее адказваць на распаўсюджаныя пытанні, здымае манатонную нагрузку з супрацоўнікаў установа, дапамагае карыстальнікам, якія запытваюць інфармацыю ў непрацоўныя гадзіны ўстанова.

2. Прыём і афармленне заказаў: чат-бот дае зразумелыя інструкцыі па набыцці тавараў і паслуг, дапамагае зрабіць выбар, тлумачыць працэдуру аплаты.

3. Інфармацыйная падтрымка ўдзельнікаў мерапрыемства: чат-бот можа дасылаць дакументы, фота, відэа, заданні і іншыя матэрыялы ў зададзеным парадку і ў зададзены час, збіраць кантактныя даныя, заяўкі, спаваздачы і іншыя матэрыялы ад удзельнікаў.

4. Рассылка паведамленняў. Бот з дазволу карыстальніка можа дасылаць яму навіны, паведамленні і прапановы.

5. Спецыяльныя задачы: пошук кантэнт (кніг, музыкі, тэкстаў песень, кіно і інш.), збор водгукаў і прапаноў (напрыклад, з дапамогай апытанняў), рэдагаванне фота, выкананне разлікаў і інш.

6. Чат-боты для гульняў. Яны могуць прапанаваць пагуляць у віктарыны, тэкставыя квэсты, стратэгіі, лагічныя гульні і інш.

У залежнасці ад мэты стварэння бот можа мець некалькі функцый, а таксама з'яўляцца часткай сістэмнай працы з аўдыторыяй. Напрыклад, у сферы культуры чат-боты здольныя зацікавіць аўдыторыю больш глыбока знаёміцца з аб'ектамі культуры. Шаблонага фармату для такога ўзаемадзеяння няма, сцэнарый поўнасцю вызначаецца мэтамі праекта, як у наступных прыкладах музейных ботаў.

У 2017 г. дом-музей Ганны Франк (<http://www.annefrank.org/en/>) запусціў у Facebook чат-бот, які знаёміць карыстальнікаў з гісторыяй жыцця Г. Франк. Бот прапануе розныя варыянты дыялогу, спалучае кароткія звесткі і спасылкі на дадатковы кантэнт, урыўкі з дзённіка ў кантэксце гістарычных падзей. Гэта дазваляе карыстальнікам рухацца па храналогіі жыцця Г. Франк рознымі шляхамі.

Музей сучаснага мастацтва Сан-Францыска (SFMOMA) распрацаваў сэрвіс паведамленняў «Send Me SFMOMA» (<https://www.sfmoma.org/send-me-sfmoma/>), які забяспечвае творчы і даступны метады азнаямлення з вялізнымі калекцыямі музея. Па словах крэатыўнага тэхнолага Джэя Молліка, існуюць тысячы невядомых аўдыторыі твораў мастацтва (у галерэях музея адначасова выстаўляецца толькі 5 % фондаў), пра якія зараз можна даведацца з дапамогай гэтага дадатка. У адказ на паведамленне са словамі «Send Me», за якімі пазначана ключавое слова, колер ці эмадзі, наведвальнік атрымае адпаведную выяву твора мастацтва і подпіс да яго ў тэкставым паведамленні.

У адпаведнасці з досведам паспяхоўных праектаў каб чат-бот поўнасцю адказваў задачам стваральнікаў і эфектыўна працаваў з мэтавай аўды-

торыяй трэба пачынаць з папярэдніх даследаванняў. Аўтары гульнявога чат-бота для «The House Museums of Milan» [1] прапануюць наступныя этапы працы над праектам.

1. Суперажыванне (empathy) карыстальніку, каб зразумець яго патрэбы (магчымыя метады: назіранне за мэтавай аўдыторыяй у межах установы і па-за яе межамі, глыбінныя інтэрв'ю).

2. Вызначэнне праблемы.

3. Афармленне ідэі вырашэння.

4. Стварэнне прататыпа.

5. Тэставанне вырашэння.

Вынікі даследавання на першым этапе вызначаюць далейшы шлях праекта. У згаданым праекце неабходна было павялічыць цікавасць падлеткаў да музея, а вынікі даследавання прывялі да такой агульнай высновы: спалучэнне гейміфікацыі і расповеду выклікае больш эмоцый у аўдыторыі, не зацікаўленай у самастойным вывучэнні музея або самастойным яго наведанні. Адзначым, што гэта не адзіная выснова праекта. Аўтары імкнуліся ў кожнай характарыстыцы бота ўлічыць запатрабаванні і пажаданні мэтавай аўдыторыі.

Падчас распрацоўкі сцэнарыяў выкарыстання чат-бота неабходна абавязкова разгледзець некалькі пытанняў.

1. Якая будзе «індывідуальнасць» у чат-бота, асабліва пры выкарыстанні голасу (мужчынскі ці жаночы голас, які тон голасу, фармальнасць ці нефармальнасць размова)?

2. Стыль вядзення дыялогу. Як вядзецца размова? Ці з'яўляецца дыялог адкрытым, ці вызначаецца дзеяннямі карыстальніка або накіраваны на дасягненне канчатковай мэты? Што адбываецца, калі веды бота вычарпаныя?

3. Ці ёсць неабходнасць ў пэўных абставінах накіраваць пытанне спецыялісту і ў які час гэта можна зрабіць? Як вырашаецца пытанне, калі бот не можа дапамагчы і нельга звярнуцца да спецыяліста?

4. Як узаемадзейнічаюць сцэнарыі выкарыстання? Калі адной установай распрацавана некалькі ботаў з рознымі мэтамі, калі і як яны здольны аб'ядноўвацца для выканання адзінай задачы?

5. Доступ да баз дадзеных: якія паўнамоцтвы даюцца для чытання (напрыклад, для персанальных дадзеных) і наколькі шырокія магчымасці для аднаўлення запісаў?

6. Як і хто будзе займацца кіраваннем жыццёвым цыклам ботаў, іх абслугоўваннем, удасканаленнем і заменаў [2]?

Для распрацоўкі бота таксама патрабуецца:

– вызначыць, ці будзе чат-бот навучацца; калі будзе, прадумаць шляхі навучання;

– скласці падрабязную матрыцу пытанняў-адказаў узаемадзеяння карыстальніка з ботам;

– падрыхтаваць тэхнічнае заданне з усімі неабходнымі дэталямі па праекце;

– апісаць мэты і падзеі для наладкі аналітыкі, па якой у далейшым можна будзе ацаніць працу робата.

Пасля распрацоўкі прататыпа чат-бот не запускаецца адразу, а тэстуецца на пілотнай групе каб вызначыць і своечасова выправіць магчымыя хібы і палепшыць узаемадзеянне карыстальніка з ботам. У прыватнасці, на гэтым этапе можа выявіцца праблема з анлайн-падключэннем у будынку ўстанова, якая вырашаецца асобна. Таксама на гэтым этапе вырашаецца, каму і як прапаноўваць скарыстацца ботам – асобным наведвальнікам або кампаніям, тым, хто наведвае ўстанову ўпершыню ці паўторна і інш.

Калі ўсе праблемы будуць вырашаны, можна паўнавартасна запусіць чат-бота і пераклучыць увагу на яго тэхнічную падтрымку. Калі з цягам часу аналітыка адлюструе неабходнасць дапрацоўкі, трэба вярнуцца ў пачатак, даследаваць актуальныя прыярытэты і запыты аўдыторыі і паслядоўна прайсці праз усе этапы распрацоўкі.

Арганізацыям, якія ўпершыню задумаліся аб распрацоўцы чат-бота, можна рэкамендаваць пачаць са знаёмства з канцэпцыяй чат-ботаў і даследавання прыкладаў іх выкарыстання. Другая рэкамендацыя – пачаць з вельмі простага бота каб пазнаёміцца з працэсам распрацоўкі, праектаваннем дыялогаў, навучаннем і апрацацыяй бота [2].

Чат-бот можа падавацца несур'ёзным дапаможным сэрвісам, простым аўтаадказчыкам, які не прапануе нічога цікавага. Але гэты міф разбураюць паспяховыя праекты, у т. л. у сферы культуры. Акрамя таго, развіццё тэхналогій штучнага інтэлекту, якія ўжо зараз выкарыстоўваюцца ў чат-ботах, абяцае будучым віртуальным асістэнтам яшчэ большую гнуткасць і большы функцыянал.

1. *Gaia, G.* Engaging Museum Visitors with AI: The Case of Chatbots / G. Gaia, S. Boiano, A. Borda // *Museums and Digital Culture. New Perspectives and Research.* – 2019. – P. 309–329.

2. *Hopkins, P.* Chatbots and digital assistants – getting started in FE and HE [Electronic resource] : report to Jisc / P. Hopkins, R. Maccabee. – 01.10.2018. – 20 p. – Mode of access: [https://repository.jisc.ac.uk/7125/1/chatbots\\_and\\_digital\\_assistants\\_report.pdf](https://repository.jisc.ac.uk/7125/1/chatbots_and_digital_assistants_report.pdf). – Date of access: 09.09.2022.