

ЧАТ-БОТ ДЛЯ СЕРВІСУ ОНЛАЙН-РЕПЕТИТОРСТВА

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Проведено аналіз сфери використання чат-ботів в цілому та для сервісів онлайн-репетиторства.

Ключові слова: чат-бот, онлайн-репетиторство, ChatGPT

Abstract

An analysis of the use of chatbots in general and for online tutoring services is carried out.

Keywords: chatbot, online-tutoring, ChatGPT

Вступ

У сучасному світі зросла потреба в онлайн-ресурсах для навчання та отримання нових знань. Зокрема, сервіси репетиторства стають все більш популярними, оскільки вони дозволяють ефективно та зручно здобувати знання в будь-який час та з будь-якої точки світу. Проте, зростання популярності таких сервісів вимагає вдосконалення їх функціоналу та покращення взаємодії з користувачами. Один зі способів вдосконалення роботи онлайн-сервісу репетиторства – використання чат-бота. Чат-бот – це програма, яка може автоматично відповідати на питання користувачів та надавати інформацію. Їх застосування може покращити якість обслуговування та знизити витрати на підтримку клієнтів [1].

Згідно з дослідженням Grand View Research за 2021 рік [2], основними перевагами чат-ботів є:

1. Покращення ефективності та продуктивності бізнесу, зокрема у сферах обслуговування клієнтів та реклами.
2. Зниження витрат на операційну діяльність, оскільки боти можуть автоматизувати рутинні процеси.
3. Забезпечення доступності 24/7 та здатності працювати в режимі реального часу, що дозволяє користувачам отримувати швидку та ефективну підтримку.

Однак, основними недоліками чат-ботів є:

1. Обмеженість в здатності розуміти та інтерпретувати запити користувачів, зокрема у випадках, коли запит не згадується в базі даних бота.
2. Можливість помилок у відповідях ботів через обмеженість їхнього інтелектуального потенціалу та залежність від якості вхідних даних.
3. Віддаленість від людського фактору, що може призвести до меншої задоволеності користувачів та меншого рівня довіри до ботів у порівнянні з живими операторами.

Результати дослідження

На сьогоднішній день, одним з найпопулярніших чат-ботів беззаперечно є ChatGPT [3]. ChatGPT – це потужна система штучного інтелекту, що базується на GPT-3 архітектурі, створена компанією OpenAI для обробки природної мови. Вона може автоматично генерувати тексти, відповідати на запитання та здійснювати діалоги з користувачами у режимі реального часу. ChatGPT може бути використаний в різних галузях, таких як онлайн-консультування, клієнтське обслуговування, діагностика медичних захворювань, генерація тексту та інші. Хоча ChatGPT є потужним інструментом для обробки природної мови та володіє здатністю до автоматичного відповідання на запитання користувачів, він має свої обмеження, які не роблять його ідеальним варіантом для сервісу онлайн-репетиторства. Ось декілька причин, чому ChatGPT не є найкращим варіантом для цього типу сервісу:

1. Відсутність спеціалізованої дидактичної експертизи: хоча ChatGPT може дати загальну інформацію про різні теми, він не володіє експертизою в конкретній предметній області, яку може мати живий репетитор.

2. Недостатня здатність до інтерактивного навчання: хоча ChatGPT може відповісти на запитання та надати деяку інформацію, він не може забезпечити інтерактивний досвід, який може дати живий репетитор.
3. Відсутність можливості персоналізації: хоча ChatGPT може розуміти запитання та надавати загальну інформацію, він не може забезпечити персоналізованого підходу до навчання, який може мати живий репетитор.

Отже, хоч ChatGPT може бути корисним інструментом для надання загальної інформації про різні предмети, він не може повністю замінити живого репетитора в онлайн-репетиторстві.

На сьогодні в Україні є кілька чат-ботів для сервісу онлайн-репетиторства, такі як GoPractice, Doika та LanguaBot. Основні недоліки цих чат-ботів можуть включати в себе:

1. Відсутність персоналізації: чат-боти можуть бути обмежені у своїй можливості розпізнавати індивідуальні потреби та стилі навчання кожного учня.
2. Обмежені можливості комунікації: чат-боти можуть мати обмежені можливості для інтерактивного навчання та спілкування з репетитором.
3. Недостатня якість відповідей: якість відповідей чат-ботів може бути нижчою порівняно з відповідями живого викладача.
4. Відсутність контролю якості: чат-боти не можуть забезпечувати контроль якості роботи репетиторів та викладачів.
5. Технічні проблеми: як і у будь-якої технології, можуть виникати технічні проблеми з підключенням, затримкою відповідей та інші.

Варто зазначити, що не всі чат-боти мають всі ці недоліки, існують деякі, які можуть забезпечувати високу якість навчання та задовольняти потреби кожного учня. Однак, перед вибором конкретного сервісу, важливо ретельно ознайомитись з його можливостями та обмеженнями.

Висновки

Чат-боти однозначно полегшують роботу онлайн-сервісів, є універсальними у використанні, але не можуть замінити безпосередньо «живого» спілкування із репетиторами та учнями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бісікало О. Класифікація чат-ботів для електронної комерції / О.В. Бісікало, М.С. Юрчук // Сучасна молодь в світі інформаційних технологій : мат. статей III Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. молодих вчених та здобувачів ВО присвяченої Дню науки (16 травня 2022 р., м. Херсон, м. Кропивницький) / за ред. Н.В. Кириченко, Г.О. Димової та ін. – Херсон-Кропивницький: Книжкове видавництво ФОП Вишемирський В.С., 2022. – С.27-29. – ISBN 978-617-7941-79-7 (електронне видання).
2. Chatbot Market Size, Share & Trends, Analysis Report By Application (Customer Services, Branding & Advertising), By Type, By Vertical, By Region (North America, Europe, Asia Pacific, South America), And Segment Forecasts, 2023 – 2030 (електронне видання);
3. Introducing ChatGPT [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://openai.com/blog/chatgpt>.

Петров Георгій Олександрович – студент групи ІСТ-196, факультет інтелектуальних інформаційних систем та автоматики, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: heorhiipetrov.vntu@gmail.com

Науковий керівник: **Бісікало Олег Володимирович** – доктор техн. наук, професор, завідувач кафедри АІТ, факультет інтелектуальних інформаційних систем та автоматики, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: obisikalo@vntu.edu.ua

Heorhii Petrov – Department of Automation & Intelligent Information Technologies, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: heorhiipetrov.vntu@gmail.com

Scientific supervisor: Prof. **Oleh Bisikalo** – Doctor of Engineering Sciences, Full Professor, Head of Department of Automation & Intelligent Information Technologies, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: obisikalo@vntu.edu.ua