

Развитие чат-ботов в России: риски трансформации повседневных практик

Научный руководитель – Маркеева Анна Валерьевна

Гетманская Алена Евгеньевна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Социологический факультет, Кафедра экономической социологии и маркетинга, Москва, Россия

E-mail: getmanenokk@mail.ru

В конце XX - начале XXI века мир охватила очередная научно-техническая революция, векторы развития которой ощутимы во всех сферах человеческой жизнедеятельности. Характеристика современного общества, которое часто называют постиндустриальным, базируется на росте значимости информации, создании искусственного интеллекта, переключении производства на нематериальные отрасли, массовым распространением науки и знаний.

Одним из драйверов развития постиндустриального общества является формирование информационно-коммуникативного интернет пространства. Интернет распространил своё влияние на многие сферы жизни человека: преобразовались старые и появились новые формы общения; потребление произведений культуры и искусства стало возможно в цифровой среде; кардинальные изменения затронули трудовую сферу; сменился образ жизни людей, а формы общественной жизни расширились за счёт виртуальной реальности.

Интернет способствует развитию различных технических решений, систем и продуктов, в том числе на основе искусственного интеллекта. В последние годы одним из таких феноменов стали чат-боты. На современном этапе развития чат-боты дают возможность осуществлять иную коммуникацию, которая в последствие ведет к изменениям привычных для человека практик.

Чат-боты, или виртуальные собеседники, — это компьютерные программы, которые предназначены для автоматизации коммуникации и процесса общения, они способны поддерживать диалог с человеком, используя при этом технологии распознавания речи, либо работая по заранее настроенным сценариям «вопрос - вариант ответа».

На данный момент сфера применения чат-ботов активно расширяется: есть чат-боты, с которыми можно сыграть в шахматы, поговорить, заказать доставку продуктов питания на дом или обед в офис, вызвать такси. Чат-боты помогают подобрать тур, забронировать гостиницу, купить билеты на поезд или самолет. С каждым годом количество чат-ботов растет, а вместе с тем растет и количество выполняемых ими функций.

Такое расширение функций и повсеместное превращение в "обыденное" коммуникации не в формате "человек-человек", а в формате "человек-технический продукт" требует социологического осмысления. Прежде всего актуализируются проблема риска использования чат-ботов в повседневных практиках россиян, возможные деструктивные процессы трансформации повседневных коммуникаций, влияния происходящих процессов на процессы отчуждения и атомизации индивидов. Активное развитие чат-ботов с искусственным интеллектом превращает их из просто средств упрощения жизни, в самостоятельных агентов принятия решений. Продвинутые чат-боты могут не только совершать рутинные действия (включать музыку, вызывать такси, искать нужную информацию), но и осуществлять фильтр информации, отсекая пользователя от части информации, которую алгоритм чат-бота посчитает ненужной. Что безусловно будет актуализировать вопросы, действительно ли они являются нашими помощниками или скорее становятся врагами

социального развития? Нуждается ли общество и человек в заменителях человеческого общения? Насколько готово общество к передаче функций техническим платформам?

Следует отметить, что развитие чат-ботов в разных сферах деятельности будет происходить неравномерно, риски, позитивные и негативные эффекты трансформации повседневных практик вследствие чат-ботинга, вероятно, будут сопряжены со сферой применения и техническими особенностями программ, а также обусловлены отношениями, ценностями и особенностями использования чат-бота представителями разных целевых аудиторий. Исследование данных аспектов будет осуществлено в рамках авторского социологического исследования.

Источники и литература

- 1) Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / пер. с англ. М.: Academia, 1999.
- 2) Карепина А.В. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах. М.: СилаУма-Паблишер, 2018
- 3) Никитинский Н.С. Чат-боты: обзор и состояние технологий в отрасли // NLPx Tales of Data Science [Электронный ресурс]. URL: <http://nlp.net/archives/425> (дата обращения: 01.02.2021).
- 4) Смицкий С.А. В Elle появилась колонка, которую пишет робот. Зачем это происходит? // www.elle.ru. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.elle.ru/stil-zhizni/auto/elle-robot-id6770141/> (дата обращения: 01.02.2021).