

***Земских Ксения Анатольевна**
заместитель директора по УВР, учитель русского языка и литературы,
ГБОУ школа № 589 Колпинского района Санкт-Петербурга
E-mail: ks.shirokikh@gmail.com*

***Пасынок Евгений Владимирович**
заместитель директора по УВР, учитель информатики,
ГБОУ школа № 589 Колпинского района Санкт-Петербурга
E-mail: 89818945257@mail.ru*

ВИРТУАЛЬНЫЙ АДАПТИВНЫЙ ПОМОНИК ЧАТ-БОТ В ПРАКТИКЕ ГБОУ ШКОЛА № 589 КОЛПИНСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

В условиях постоянно меняющегося мира сложно переоценить важность доступности информации, способность добывать которую стала важнейшим ресурсом и определяющим критерием развития личности. Адаптивное образование помогает каждому человеку реализовать свой потенциал. Компоненты такого образования и среда, созданная вокруг, способствуют удовлетворению информационных потребностей не только детей, в том числе с ограниченными возможностями здоровья и/или одаренных, но и их родителей, педагогических работников, администрации школы (другими словами – всех участников образовательного процесса).

Согласно «Стратегии в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Санкт-Петербурга» от 25.08.2021, до 2024 года проектируется единая цифровая коммуникационная сеть, обеспечивающая связь между всеми участниками образовательных отношений[3]. На данном этапе школа информирует родителей посредством официального сайта, но на практике и родители, и дети предпочитают менее формальную платформу социальных сетей. Например, посещаемость группы ГБОУ школы №589 в сети «ВКонтакте» всегда была выше, чем аналогичный показатель, касающийся официального сайта образовательного учреждения.

Для обучающихся же, помимо прочего, важно, чтобы их оценивали в соответствии с принципами справедливости, учитывая способности детей. То есть применяли разноуровневый подход не только в аттестации, но и в процессе

обучения в целом.

Таким образом, возникла необходимость сочетать в одном электронном ресурсе несколько качеств, способных положительно влиять на учебно-воспитательную деятельность: оперативность передачи информации, удобство поиска (желательно автоматизированного), помощь в учебе (с учетом возможностей). Иными словами, это должен быть не только важный компонент связи в едином цифровом пространстве школы, но и функциональный элемент цифровой образовательной среды. Формой решения стала виртуальная автоматизированная программа – чат-бот, программа-собеседник, которая выясняет потребности пользователей, а затем помогает удовлетворить их.

Чат-бот на платформе социальной сети «ВКонтакте» был сконструирован сотрудниками ГБОУ школы № 589 Колпинского района Санкт-Петербурга в январе 2021 года. Основная цель создания виртуального школьного помощника состояла в оперативном (без посредников и ограничений по времени) персональном информировании педагогов, членов административной команды, обучающихся и их родителей.

Проектная группа для разработки чат-бота выбрала возможности конструктора «SmartBot»(<https://smartbot-vk.ru>), созданного для социальной сети «ВКонтакте», так как он удобен, интуитивно понятен и приспособлен для работы в популярном мессенджере. Сервис является продуктом ООО «Студия KTS» (г. Москва) и активно применяется компаниями, работающими в медиасфере. В образовании технология виртуального собеседника встречается, но не является широко распространенной [1; 4]. Как правило, чат-боты в образовательных организациях создаются для конкретного проекта (конкурса, тематического блока и др.), имеющего заданные временные границы.

Первым шагом по созданию структуры цифрового помощника и его интерфейса было определение актуальной информации для всех обучающихся (в том числе с ОВЗ), родителей, администрации и учителей. Проектной группой был проведен опрос, в котором приняли участие педагоги, реализующие АОП, ученики 6, 8, 11 классов, родители, заместители директора (всего 71 человек

разного возраста, уровня образования и с разными потребностями).

По итогам первого года апробации чат-бота был проведен анализ полученных результатов. Все обучающиеся отметили удобство самостоятельного поиска контента. Подростки оценили неформальный стиль общения бота в одном из разделов (для 5–9 классов).

Значимым результатом использования чат-бота стала более высокая информированность родителей по сравнению с периодом, когда виртуальный школьный помощник не использовался. Для родителей (законных представителей) обучающихся важным преимуществом чата-бота стало локализация необходимых гиперссылок в одном месте.

В процессе апробации были выявлены следующие риски и пути их минимизации [2]:

1. Вероятность неправильной настройки вредит имиджу школы. Поскольку ошибки неизбежны, важно при планировании работы учитывать их вероятность. Для исключения возможности детских шалостей, создателями конструктора был предусмотрен встроенный фильтр нецензурной лексики.

2. После исчезновения «эффекта новизны» интерес некоторых детей и родителей к сервису может снижаться. Для поддержания заинтересованности целесообразно дополнять функционал и контент.

3. Предметное наполнение чат-бота может быть ограничено контент-планом, принятого на заседании методического объединения. На этапе планирования важно позаботиться о вариативности учебного материала и предусмотреть рабочие листы, тематические игры, анимацию.

4. Педагоги могут не владеть компетенциями, необходимыми для внедрения чат-бота в свою деятельность. В этом случае необходимо организовать обучение.

Для ГБОУ школа № 589 идея создания и применения виртуального помощника для обеспечения коммуникации между участниками образовательного процесса стала принципиально новым решением. Для разработки и совершенствования технологии чат-бота потребовались усилия всех сотрудников образовательного учреждения. Изменения в школьном информационном

пространстве способствовали усилению взаимодействия между педагогами и их вовлеченности в решение коллективных задач.

При всей своей трудоемкости на этапе разработки в долгосрочной перспективе, выполняя однообразную работу, чат-бот экономит время педагогов и администрации.

Список литературы

1. Горячкин Д.А., Галичий Д.А., Цапий В.С., Бурашников В.В., Крутов Т.Ю. Эффективность использования чат-ботов в образовательном процессе // E-SCIO. 2021. №4 (55). С.529-551.
2. Земских К.А., Пасынок Е.В. Виртуальный школьный помощник чат-бот: от идеи создания до реализации [Электронный ресурс] // Сетевое издание «Информатизация. Образование. Качество» – URL: <https://iok-journal.ru/publication.htm?pub=76> (дата обращения: 01.07.2022).
3. Стратегия в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] // Деловой портал TAdviser. – URL: https://www.tadviser.ru/images/f/fe/Стратегия_утв.pdf (дата обращения: 01.02.2022).
4. Язецкий Е.Ю. Чат-бот как средство сопровождения образовательного процесса// Молодой ученый. 2021. №17 (359). С.17-20.