

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЖУРНАЛІСТИКИ
Кафедра реклами та зв'язків з громадськістю

Кваліфікаційна робота

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти на тему:

**«РОЗРОБКА ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В
НІМЕЧЧИНІ»**

Терміни реалізації проєкту:

початок 1 вересня 2022 р.

закінчення 20 грудня 2022 р.

Виконала:

студентка магістратури
заочної форми навчання

спеціальності 061 – журналістика

освітньо-професійної програми

«Журналістика та медіакомунікації»

Чорнописька Христина

Науковий керівник:

канд. економ. наук, доцент Невалов А.Г.

КИЇВ – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	
1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ	4
2. ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЕКТУ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ	6
2.1. Ключові слова	6
2.2. Спрямованість проекту	6
2.3. Масштаб проекту	7
2.4. Ступінь новизни	8
3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ ПЛАН ПРОЕКТУ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА	9
3.1. Стан виконання робіт за проектом до моменту його схвалення.....	9
3.2. Календарний план виконання робіт за проектом.....	9
3.3. Організація заходів	10
4. ОЧІКУВАНА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОЕКТУ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ.....	11
4.1. Економічна ефективність проекту	11
4.2. Соціальна ефективність проекту	11
5. АНАЛІЗ ПОТЕНЦІЙНИХ РИЗИКІВ ПРОЕКТУ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ	12
5.1. Основні фактори ризику проекту	12
5.2. Управління ризиками	12
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	13
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	14
ДОДАТОК 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА	15
ДОДАТОК 2. ПИТАННЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ІНТЕРВ'Ю.....	42
ДОДАТОК 3. РЕЗУЛЬТАТИ ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ.....	43
ДОДАТОК 4. ПРЕЗЕНТАЦІЯ ПРОЕКТУ	45

ВСТУП

Від 24 лютого 2022 року, коли Росія розпочала повномасштабну війну проти України, тисячі українців виїхали за кордон в пошуках тимчасового притулку. Процес адаптації в новій країні часто ускладнюється незнанням іноземних мов. Адже потрібно отримати офіційні документи, шукати роботу, спілкуватися з потенційними роботодавцями, подавати на оформлення фінансової допомоги тощо.

Коли люди почали масово виїжджати за кордон, постало питання організації та правильного структурування інформації, яка допоможе переселенцям адаптуватися. Тож створення зручного сервісу, який би вмістив в собі усю необхідну інформацію для підтримки українських біженців в Німеччині, є досить актуальним.

Метою даної роботи є розроблення чат-бота для месенджера Telegram для задоволення цілей підтримки українських біженців в Німеччині. Інтернет-бот, що розробляється в рамках даного проекту, дозволить користувачам швидко та ефективно отримувати необхідну інформацію.

Актуальність та практична значущість даної роботи обумовлена високою популярністю месенджерів та інтернет-ботів серед користувачів мережі Інтернет.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- вивчення предметної галузі;
- вивчення технологій та засобів створення інтернет-ботів;
- розробка чату-бота для підтримки українських біженців в Німеччині на платформі Telegram.

ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

В даний час на ринку програмних продуктів існує безліч різних варіантів, починаючи від простих веб-сайтів і закінчуючи повноцінними мобільними програмами, які використовуються щодня незалежно від розташування користувача. Залежно від потреб, можливостей та бажань, користувач вибирає найбільш підходящий для нього варіант. Безперечно, кросплатформний месенджер Telegram став лідером на ринку за останні роки у сфері надання інформації за допомогою ботів.

Telegram – це безкоштовний месенджер для смартфонів та персональних комп'ютерів під управлінням усіх найбільш поширених на сьогоднішній день операційних систем, що дозволяє обмінюватися не лише текстовими повідомленнями, а й різними медіафайлами (картинки, музика, архіви, текстові документи).

Функціонально Telegram схожий на інші месенджери, його головні переваги перед конкурентами – швидкість, захищеність, зберігання даних у хмарі (віддалений сервер) та безкоштовність.

Свій трафік Telegram надійно зашифрує, всі обчислення виконуються на віддаленому сервері, а клієнтська частина лише шифрує дані та відправляє їх на сервер. Для стійкої роботи було створено унікальний протокол MTProto, що суттєво підвищило безпеку та захист від несанкціонованої втрати інформації.

При одночасному обміні повідомленнями та фотографіями учасників чату, конкуренти значно поступаються Telegram за швидкістю доставки інформації.

Боти – це спеціальні програми, що виконують різні функції та спрощують життя їхніх користувачів. Написані для платформи Telegram, вони призначені для виконання різних функцій: від отримання новин до пошуку інформації і навіть торгівлі акціями. Головне завдання бота є автоматична відповідь після введеної користувачем команди. При цьому, працюючи безпосередньо через інтерфейсу Telegram, програма імітує події живого користувача, за рахунок чого користування таким роботом набагато зручніше і зрозуміло.

Самі боти діляться на кілька напрямків:

- Чат-боти, що представляють собою найпростіший чат, що імітує спілкування на задану користувачем тематику.
- Боти-інформатори – окремий вид ботів, головна мета яких – інформування користувача про ті чи інші події (новини, заходи, публікації тощо).
- Ігрові боти – це боти, з якими можна пограти у різні ігри.
- Боти-асистенти – це роботи, розроблені різними онлайн-сервісами як доповнення до основної веб-версії.

Алгоритм роботи бот-утиліт полягає в наступному: повідомлення, команди та запити, надіслані користувачами, передаються на програмне забезпечення, запущене на серверах розробників. Посередницький анонімний сервер Telegram обробляє шифрування та здійснює зворотний зв'язок між утилітою та користувачем.

Взаємодія між користувачем і ботом виглядає так: користувач віддає команду боту, бот передає команду на сервер, після цього програма на сервері обробляє отриманий від бота запит, потім сервер віддає відповідь боту, у результаті бот виводить у відповідь екран програми користувача. І цей цикл повторюється щоразу, коли користувач взаємодіє з будь-яким телеграм-ботом.

Взаємодія з серверами відбувається за допомогою простого HTTPS-інтерфейсу, який є спрощеною версією API Telegram. Інакше цей інтерфейс можна назвати програмним каталогом або бот-алгоритмом. Нові bot-утиліти створюються за допомогою спеціальної утиліти @BotFather.

2. ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЕКТУ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ

2.1. Ключові слова

Месенджер, Telegram, чат-бот, українські біженці.

2.2. Спрямованість проекту

В даному проекті розкривається питання соціальної спрямованості проекту по організації та структуруванні інформації, а також підвищення продуктивності пошуку необхідної інформації яка допоможе українським біженцям в Німеччині швидше адаптуватися.

Метою та призначенням даного проекту є розробка чат-бота для для месенджера Telegram для задоволення цілей підтримки українських біженців в Німеччині, що дозволяє користувачам чат-ботів здійснювати пошук необхідної інформації. Чат-бот дозволяє розпочати розмову з роботом-консультантом, визначити який запит на послугу задовольняє бажання користувача, обрати додаткові параметри.

Термін реалізації проекту. Датою початку роботи над системою є 01.09.2022 – день видачі завдання на магістерський проект. Термін закінчення роботи над системою – 20.12.2022, дата подання готового магістерського проекту до захисту.

Прогнози припущення щодо розвитку об'єкта дослідження – створення робочого зразка чат-боту та використання його для підтримки українських біженців в Німеччині з можливістю розширення функціоналу.

Результати магістерського проектування рекомендується використовувати при розробці нових програмних засобів, які надають можливість на базі месенджеру Telegram для підтримки українських біженців не тільки в Німеччині, але і по всьому світі.

Економічний ефект від реалізації даного проекту проявляється в пришвидшенні адаптації українських біженців в Німеччині, люди, які мають вищі освіти, мали хорошу роботу в Україні, машини, квартири, й були задоволені своїм життям, і в один момент вимушено стали біженцями, з використанням розробленого чат-боту зможуть швидше знайти можливості для своєї реалізації в нових умовах.

Соціальний ефект від реалізації даного проекту проявляється в пришвидшенні адаптації українських біженців в Німеччині, оскільки чим довше триває війна в Україні, тим довше українці вимушені перебувати в різних країнах, та шукати прихистку й соціального захисту, і носити статус «біженця».

Таблиця 1. Стислий перелік робіт та необхідні обсяги фінансування

п/п	Найменування робіт	Необхідні обсяги фінансування, тис. гривень
1	Розроблення та узгодження технічного завдання на розробку чат-боту	1000
2	Аналіз варіантів використання та вимог до чат-боту	1000
3	Аналіз можливих тестів чат-боту	800
4	Реалізація функціоналу чат-боту	1500
5	Тестування чат-боту, виправлення помилок, відладка	1000
6	Оформлення технічної документації проекту	1500
7	Разом	8800

2.3. Масштаб проекту

Реалізація даного проекту передбачає міжнародний масштаб, оскільки він відіграє значну роль в економіці та політиці двох країн – України та Німеччини – для яких розробляються.

2.4. Ступінь новизни

Розроблений чат-бот для підтримки українських біженців в Німеччині надає користувачу швидкий доступ до потрібної йому інформації, дозволяє обрати послугу і отримати оперативну інформацію в лічені хвилини, не витрачаючи час на очікування консультантів або людський фактор. Розробки в даному напрямленні є новими в Україні, а розроблений чат-бот перевищує рівень вітчизняних аналогів за усіма показниками.

3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ ПЛАН ПРОЕКТУ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА

3.1. Стан виконання робіт за проектом до моменту його схвалення

Таблиця 2. Стан виконання робіт за проектом до моменту його схвалення

Досліджено та обґрунтовано наукові аспекти	90 %
Досліджено та обґрунтовано технічні аспекти	100%
Проведено теоретичні та експериментальні дослідження	90 %
Розроблено технологію, ескізний і технічний проект	50 %
Розроблено робочу документацію, створено дослідні зразки	10 %
Наявні необхідні права на об'єкти інтелектуальної власності	10 %
Проведено соціальні дослідження	90 %
Наявність матеріально-технічної бази	100 %
Наявність необхідного персоналу	100 %
Визначено та узгоджено фінансування проекту	100 %
Визначено та узгоджено місце виконання проекту	100 %
Інші види робіт	10 %

3.2. Календарний план виконання робіт за проектом

Таблиця 3. Календарний план виконання робіт за проектом

№ п/п	Найменування робіт	Виконавець	Термін	Витрати, тис. грн.
1	Розробка чат-боту	Студент	1 місяць	1000

2	Реалізація функціоналу чат-боту	Студент	1 місяць	1500
3	Тестування чат-боту, виправлення помилок, відладка	Студент	1 місяць	1000
4	Оформлення технічної документації проекту	Студент	1-2 тижні	1500

3.3. Організація заходів

Основні процеси, якими опікується виконавиця даного проекту під час його створення: розробка чат-боту для підтримки українських біженців в Німеччині. За необхідності, робота з документообігом із метою більшого та ефективнішого розповсюдження чат-боту.

Щодо термінів реалізації проекту:

- впродовж вересня 2022 року тривала робота над розробкою чат-боту;
- впродовж жовтня 2022 року було реалізовано функціонал чат-боту;
- впродовж листопада 2022 тривала робота над тестуванням чат-боту, виправлення помилок та його відладку;
- у період до кінця грудня 2022 року буде оформлено технічну документацію проекту.

4. ОЧІКУВАНА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОЕКТУ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ

4.1. Економічна ефективність проекту

Даний проект не передбачає економічної доцільності реалізації, а також будь-якого фінансування, адже проект не направлений на отримання прибутку. Фінансування передбачено лише на аналіз, впровадження та реалізацію проекту за рахунок власних коштів, як зазначено в таблиці вище.

4.2. Соціальна ефективність проекту

Завдяки даній розробці, зросте рівень адаптації українських біженців в Німеччині, оскільки організація та структурування необхідної для наших співвітчизників інформації підвищить продуктивність пошуку такої інформації. Впровадження даного продукту приведе до зростання попиту біженців, що у свою чергу дасть позитивну динаміку росту чат-боту та популяризацію на платформі Telegram. Це дозволить біженцям знайти можливі шляхи вирішення їх запитів.

5. АНАЛІЗ ПОТЕНЦІЙНИХ РИЗИКІВ ПРОЕКТУ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ

5.1. Основні фактори ризику проекту

- Недостатній обсяг даних для допомоги користувачу.
- Промоція чат-боту.
- Розширення функціоналу чат-боту.
- Блокування месенджера Telegram.
- Потреба у перегляді і актуалізації інформації, якщо вона виявиться оновленою.

5.2. Управління ризиками

- Якісно аналізувати вхідні дані, їх структуру, кількість і зробити висновок про повний функціонування бота на даному етапі реалізації.
- Можливість розгортання чат-бота в соціальних мережах та інших месенджерах.
- Стабільне вивчення та моніторинг актуальної інформації, зокрема, на перших етапах її реалізації проекту.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Розробка чат-боту для підтримки українських біженців в Німеччині дозволить допомогти біженцям з України у різних життєвих ситуаціях. Чат-бот відповідає на найпоширеніші та найважливіші питання, пов'язані з перебуванням людей, які тікають від російської військової інтервенції та війни до Німеччини. Чатбот доступний українською мовами, що полегшить і пришвидшить адаптацію українських біженців в Німеччині. Окрім того, німецьким організаціям, що допомагають українським біженцям чат-бот дозволить завоювати більший рівень довіри розширеної цільової аудиторії – українського громадянства, для якого важливий розвиток країни, здобуття достовірної інформації та покращення іміджу як України, так й Німеччини на міжнародній арені.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Веб-сайт Федерального агентства внутрішніх справ і комплексного територіального розвитку Німеччини [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <https://www.germany4ukraine.de/hilfeportal-ua/>

ДОДАТОК 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

РОЗРОБКА ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ

ЗМІСТ

ВСТУП

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ АДАПТАЦІЇ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ.....	16
2. КОМУНІКАЦІЙНА МОДЕЛЬ ДЛЯ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ.....	20
2.1. Підготовка, проведення інтерв'ю та аналіз результатів.....	20
2.2. Аналіз та портрет цільової аудиторії для запуску чат-боту.....	21
2.3. Розробка інтернет-бота для підтримки українських біженців в Німеччині....	22
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	39

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ АДАПТАЦІЇ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ В НІМЕЧЧИНІ

Доленосні зміни, що мали місце в українському суспільстві за останні роки роки, спричинили не тільки прямі військово-політичні зіткнення, але й потужні соціально-економічні кризи та виражені етнічні конфлікти; все це неминуче призвело до істотних змін у настроях та світогляді людей, в їхньому способі життя, соціальних установках та психічних станах. Зазначене стосується не тільки власне мігрантів, біженців з України, а й місцевого населення, яке безпосередньо контактує з ними.

Проблеми, з якими доводиться стикатися біженцям з України, є не тільки соціальними та юридичними (нормативно-правове регулювання статусу, працевлаштування, переоформлення пенсії тощо), а й соціально-побутовими.

Очевидним є той факт, що багато біженців, не були готові до поспішного виїзду з окупованих територій, також до цього не були готові приймаючі країни і більшість регіональних і місцевих адміністрацій.

Перед тим, як перейти до розгляду проблеми соціально-психологічної адаптації біженців з України, розглянемо власне сам феномен вимушеної міграції, що є складним і багатограним процесом, в якому протягом останнього десятиліття стали чітко вираженими етносоціальні та етнополітичні детермінанти [1]. Для цього необхідно почати із визначення дефініцій.

Під міграцією населення (від лат. *migratio* – переселення) розуміється переміщення людей (мігрантів) через кордони тих чи інших територій зі зміною місця проживання назавжди або на більш-менш тривалий час [2].

Біженець – це особа, яка в силу цілком обґрунтованих побоювань стати жертвою переслідувань за ознакою раси, громадянства, національності і т. п.,

знаходиться поза кордонами країни своєї громадянської належності та не може або не бажає користуватися захистом цієї країни [3].

Вимушена міграція – це сукупність територіальних переміщень, що пов'язані з постійною або тимчасовою зміною місця проживання людей з незалежних від них причин та, як правило, всупереч їхньому бажанню [1]; іншими словами – переміщення людей з метою пошуку безпеки та притулку [3]. В нашій роботі як причина такої вимушеної міграції розглядається повномасштабне вторгнення Росії на територію України 2022 року.

Проблема адаптації людини відноситься до кола найважливіших загальнотеоретичних проблем сучасної соціології.

Вперше термін «адаптація» (від лат. *adapto* – пристосовую) був використаний американськими соціологами У. Томасом і Ф.Л. Знанецьким для характеристики соціальних процесів. Вони вважали, що процес адаптації завжди має соціальний характер і розкривається такими значеннями: пристосування, взаємодія, сходження, уживання [1]. А на думку таких постатей західної соціології, як Е. Дюркгейм, М. Вебер і Т. Парсонс, адаптація людини є її пристосуванням до суспільних норм і правил [4].

З поняттям адаптація тісно пов'язаний термін «адаптивність» – здатність суб'єкта (соціальної системи) здійснювати адаптацію; від того, наскільки врівноваженим є функціонування цілеспрямованої системи, що визначається мірою відповідності – невідповідності між цілями і результатами, що досягаються в процесі її діяльності, залежить адаптивність або неадаптивність особистості [1].

Слід відзначити, що негативний вплив на процес соціально-психологічної адаптації біженців з України можуть надавати як зовнішні чинники (умови зовнішнього середовища: політичні, економічні, культурні тощо), так і внутрішні – індивідуальні та особистісні особливості людини.

У сучасному глобалізованому суспільстві, де інститут національного громадянства давно став обов'язковим атрибутом кожного дорослого індивіда (тут криється безсумнівний парадокс), біженець з України опиняється поза межами громадянської приналежності. Отримання статусу переселенця легалізує його життя і наділяє його певними правами – на відміну від тих, хто такого статусу не отримав. Оскільки людина, що не належить до будь-якої держави, відчуває себе поза законом, це відбивається у її переживанні власного безправ'я, незахисності, всездозволеності по відношенню до неї. На питання «хто я?», що вона ставить сама собі, слідує відповідь: «ніхто»; з цього випливає порушення самоідентичності, невпевненість у собі, знижується самооцінка [1].

Ті форми, що знаходить біженець з України для своєї адаптації, знаходяться у прямій залежності від причин його переселення, актуальних обставин і умов життя. Однією із вагомих змінних є установка біженця на те, чи орієнтується він на міцну інтеграцію в новому середовищі, чи здатний зберегти свій спосіб життя, чи розглядає переселення як тимчасове, сподіваючись на повернення, або ж як постійне [5].

Ще однією проблемою адаптації вимушених біженців є взаємини між ними та місцевими мешканцями, на що впливає: рольова і статусна структура (господарі і гості; ми – свої, вони – чужі); розселення біженців – дифузне або компактне; кількісне співвідношення біженців та місцевих; ступінь включеності біженців у суспільство (активні актори або пасивні спостерігачі); наявність соціальної ніші для біженців. Не останню роль грає й мігрантофобія – різновид ксенофобії, що проявляється з боку приймаючої громади та призводить до виникнення у вимушених переселенців ізоляціоністських установок і орієнтації на «своїх»; посилення таких настроїв може призвести, наприклад, до ефекту гетто [6].

Таким чином, вимушені переселенці, переживаючи соціально-психологічні труднощі в процесі адаптації, можуть переживати «культурний шок», відчувають себе «іншими» в оточенні людей своєї ж національності.

У нинішній надзвичайній ситуації українці мають право на проживання в ЄС та отримання основних послуг, таких як доступ до житла та медичну допомогу. Українці також мають право доступу до освіти і продовження навчання, а також на працевлаштування. Для реалізації цих прав необхідно, аби навички, кваліфікації та періоди навчання в Україні визнавалися в країнах ЄС, і разом з тим, організації та компанії в ЄС розуміли українську систему освіти та навчання та кваліфікації. Тому необхідність впорядкованого контенту, що містить ключову інформацію про систему освіти в Україні, допомагає у розумінні українських кваліфікацій усіх типів та їх визнанні, визнанні періодів навчання, а також зорієнтує українців у виборі можливостей щодо освіти, навчання та працевлаштування в країнах ЄС, визнанні періодів навчання, а також орієнтує українців у виборі можливостей щодо освіти, навчання та працевлаштування в країнах ЄС.

2. КОМУНІКАЦІЙНА МОДЕЛЬ ДЛЯ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТУ

2.1. Підготовка, проведення інтерв'ю та аналіз результатів

Перед створенням чат-боту було вирішено провести коротке усне опитування серед респондентів. Було використано метод інтерв'ювання. Учасниками стали українські біженці, які прибули в країну у часи війни та почали відвідувати мовні інтеграційні курси у школі «InterKultur», що знаходиться у м. Бонн, Західний Рейн-Вестфалія.

Методом вибірки було прийнято рішення опитати людей різної вікової категорії, різної статі, Серед опитаних - чоловіки вікової категорії від 20 до 50р., жінки від 20 до 45р. Всі ці люди приїхали з різних міст України: Київ, Харків, Одеса, Дніпро, Рівне.

Респондентам надавалось 10 коротких запитань із можливістю вибрати одну, або кілька відповідей. Обов'язковим в опитуванні було вказати ім'я, вік, стать та місце проживання в Україні. При виборі питань було застосовано правила складання. Основна увага покладалась на простоту викладу, зміст, зрозумілість сприйняття, логічність. Кожне запитання було логічним та окремим без малопоширених, малозрозумілих слів та спеціальних термінів. При необхідності питання супроводжувались поясненням, при цьому саме формулювання залишалось лаконічно збереженим. Було застосовано конкретну тематику, а не абстрактний підхід. У кожного респондента була можливість утриматись від відповіді, якщо це викликало емоційне несприйняття чи якимось чином порушувало приватні кордони (*Додаток 2*).

За результатами, серед опитаних - чоловіки вікової категорії від 20 до 50р., жінки від 20 до 45р. Всі ці люди приїхали з різних міст України: Київ, Харків, Одеса, Дніпро, Рівне (*Додаток 3*). Більшість респондентів хотіли б отримувати інформацію про фінансову підтримку, пошук мовних курсів, про працевлаштування. Меншість — про дозвілля та пошук житла. Як показують

результати проведеного дослідження, більшість людей б звертались до чат-боту з періодичністю — кілька разів у тиждень. Меншість — раз у тиждень, або рідше. Посилаючись на результати дослідження Київського міжнародного інституту соціології про найбільш популярні месенджери для українців у 2021 році, можемо бачити, що Телеграм посів 5 позицію. Згідно отриманих даних, було вирішено розробити чат-бот саме у месенджері «Telegram». Дані зображені на Рисунку 1.2. [20].

Мобільний застосунок	%
Viber (Вайбер чи вібер)	73,6
WhatsApp (Вотсап)	25,3
Месенджер Фейсбуку	42,7
Телеграм	31,6
Твіттер	4,9
Сігнал	3,8
Скайп	11,3
Інстаграм	26,4
Тік Ток	9,1
Інше (ЗАПИШІТЬ) _____	2,6
Нічим з перерахованого	18,7
ВАЖКО СКАЗАТИ/ ВІДМОВА ВІДПОВІДАТИ	0,8

Рисунок 1.2 — Результати дослідження Київського міжнародного інституту соціології про найпопулярніші месенджери серед українців у 2021 році.

2.2. Аналіз та портрет цільової аудиторії для запуску чат-боту

У кожного продукту, товару, сегменту є своя цільова аудиторія. Це дозволяє краще зрозуміти характер, вибір споживачів. Розуміння портрету покупця дозволяє найбільш вдало створити успішну маркетингову стратегію. Портрет ЦА розроблять перед запуском певного товару чи послуг. Це дає змогу уявити майбутній клієнтів, їхні потреби відносно певних продуктів. Найчастіше це роблять маркетологи, але я вважаю, що доцільним буде скласти типовий портрет

ЦА для розробки чат-боту також, адже це дасть змогу проаналізувати потреби майбутніх споживачів чат-боту та допоможе наповнити його найбільш точним, а головне, потрібним для споживачів контентом. Отже, типовим користувачем чат-боту для підтримки українських біженців може бути:

- Жінки та чоловіки вікової категорії 16-55 років;
- Не працевлаштовані або у майбутньому пошуку роботи;
- Приїхали в Німеччину, рятуючись від війни;
- Переважно зі сходу, півдня та центральної України;
- Перебувають тут з сім'єю;
- Мають соціальний захист та фінансування від Уряду;
- Проживають у орендованому за державні кошти помешканні;
- Відвідують мовні курси.

Всіх цих людей об'єднує одне: вони покинули Україну не за власним бажанням, а у пошуках кращого місця очікування завершення війни. Багато хто прагне після закінчення повернутись назад, але зараз у більшості є свої потреби відносно перебування в Німеччині: вони хочуть дізнатись якомога більше і отримувати багато корисної інформації про все, що стосується статусу тимчасового захисту, офіційного перебування в країні тощо.

Портрет потенційної цільової аудиторії допоможе краще налаштувати роботу чат-боту в одному напрямку, що в свою чергу допоможе знайти й налагодити канали комунікації та покращить взаємодію між продуктом та споживачем.

2.3. Розробка інтернет-бота для підтримки українських біженців в Німеччині

Під інтернет-ботами в месенджері Telegram розуміються спеціальні програми, що імітують мовленнєву поведінку людини і виступають як віртуальні

співрозмовники в інтернет-спілкуванні з одним або декількома співрозмовниками.

Інтернет-боти можуть використовуватися в розважальних цілях або просто для спілкування, також існують функціональні інтернет-боти, які можуть повідомити погоду, курс валют та ін., а також чат-боти можуть використовуватися в бізнесі для організації комунікації зі споживачами.

Використання інтернет-ботів відразу в декількох напрямках пов'язане з тим, що інтернет-аудиторія прийняла їхню появу дуже доброзичливо, оскільки спілкування з ними було не тільки цікавим і незвичайним, але й корисним. Багато компаній відреагували на інтерес аудиторії до інтернет-ботів і стали розробляти власні, для привернення уваги до себе і своєї продукції.

Принцип роботи інтернет-ботів будується на здійсненні досить невеликої кількості етапів, які можуть повторюватися протягом усього процесу спілкування з користувачем. Схематично алгоритм роботи чат-бота представлений на рисунку 2.1.

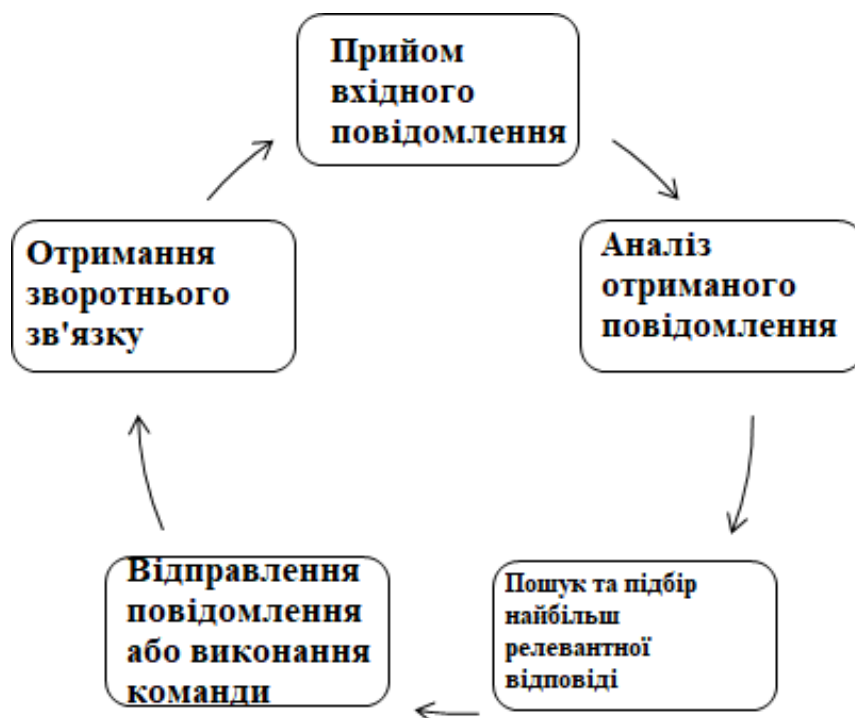


Рисунок 2.1. – Алгоритм роботи інтернет-бота для підтримки українських біженців в Німеччині

Безсумнівно, представлений на рисунку 2.1 алгоритм не повторюється нескінченно, він припиняється, коли інтернет-бот не отримує зворотний зв'язок від користувача у вигляді нового повідомлення чи команди, але заодно процес комунікації може повторюватися надалі з ініціативи користувача.

Щоб почати роботу з інтернет-ботом у месенджері необхідно або вибрати його з каталогу, або перейти за посиланням, наприклад, з реклами, або знайти ім'я через пошук і почати з ним листування. Зазвичай для запуску робота вводиться команда */start* або пропонується натиснути кнопку старту на віртуальній клавіатурі. Для роботи можуть використовуватися програмовані кнопки віртуальної клавіатури, за рахунок яких бот перетворюється на міні-додаток з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом. Інтернет-боти в месенджерах не розпочинають спілкування першими [7].

Якщо інтернет-бот розміщений на сайті будь-якої компанії, то він може почати розмову першим, коли користувач заходить на сайт, щоб показати тому, що він готовий йому допомогти, наприклад, проконсультувати або підібрати товар та ін.

Можна зробити висновок, що інтернет-боти є сучасним трендом здійснення комунікацій в інтернет-просторі, заснованим на моделюванні комп'ютерними програмами природної мовної поведінки людини, з метою залучення його до комунікації для досягнення певних цілей його творців або майданчика, де він розміщений.

Розробка інтернет-бота на базі Telegram умовно поділяється на два етапи:

- створення оболонки;
- програмування функціоналу.

Першим кроком розробки програми є реєстрація у спеціального інтернет-бота «BotFather» [8]. Цей бот допомагає створити оболонку інтернет-бота. Взагалі всі дії пов'язані з налаштуваннями власних телеграм-ботів виконуються лише через нього. При цьому, немає необхідності створювати інтернет-бот з нуля.

Для того, щоб знайти «BotFather», потрібно в пошуку чатів ввести запит «BotFather» (рисунок 2.2) та обрати бота з відповідним ім'ям та відміткою офіційного акаунта, це означає що бот є підтвердженим та що ним можна безпечно користуватись.

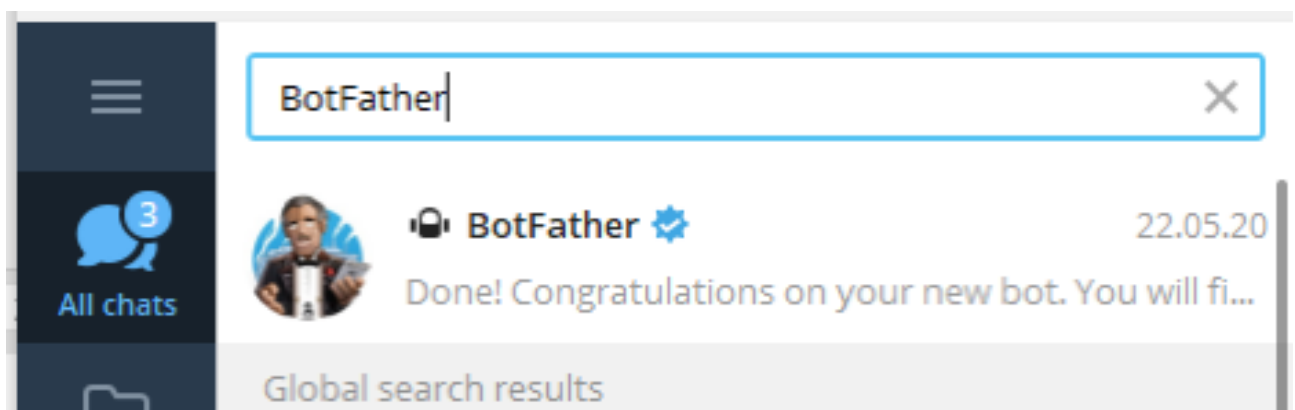


Рисунок 2.2 – Пошук «BotFather» бота за допомогою пошукової системи в месенджері Telegram

Далі потрібно розпочати діалог з ботом надіславши йому команду */start*, після цього з'явиться список можливих команд для налаштувань ботів (рисунок 2.3).

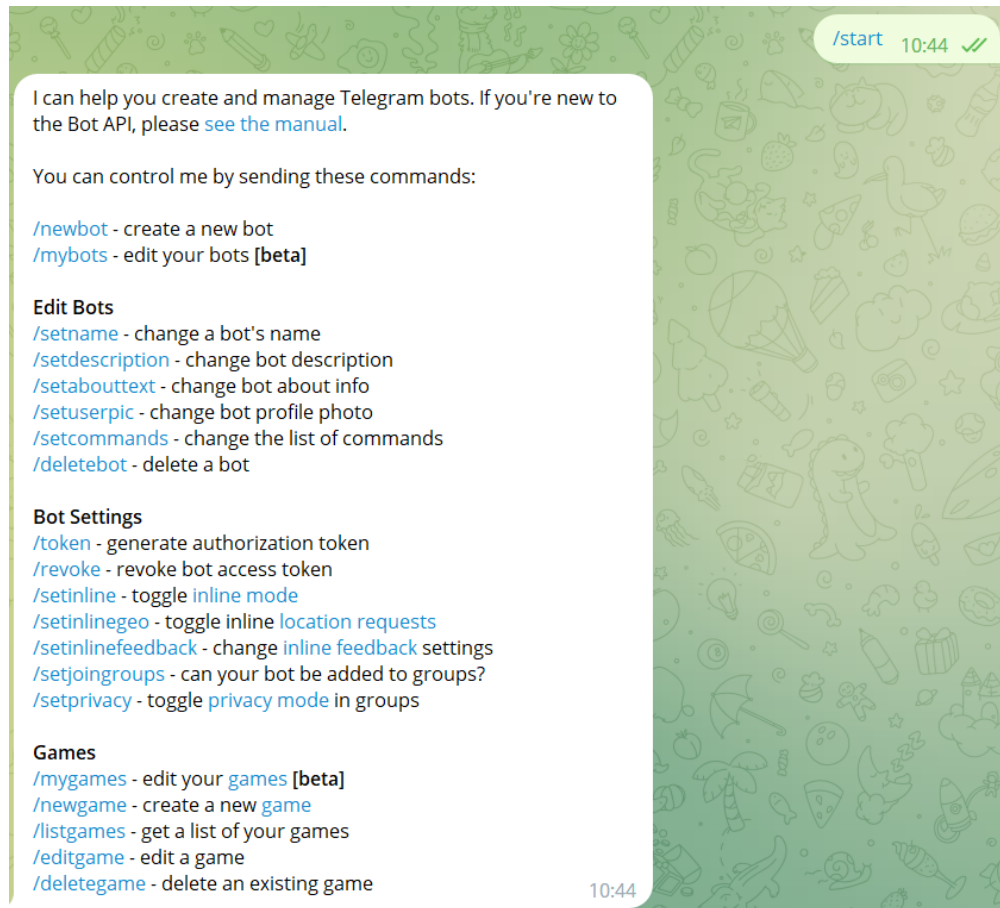


Рисунок 2.3 – Команди для налаштування бота

Реєстрація починається з команди `/newbot`, після чого пропонується ввести назву інтернет-бота з обов'язковою умовою: в кінці назви вказується *Bot* або *bot*. Після цього необхідно обрати ім'я для бота, яке є насправді дуже важливим етапом, оскільки це перше, що бачить користувач знайшовши його. Ім'я повинно бути простим для того, щоб гарно запам'ятатись, але при цьому нести корисну інформацію [9]. Коли попередні кроки були виконані, обов'язкова частина реєстрації закінчується й ботом вже можна користуватись, отримавши ключ доступу до Telegram Bot API (рисунок 2.4).

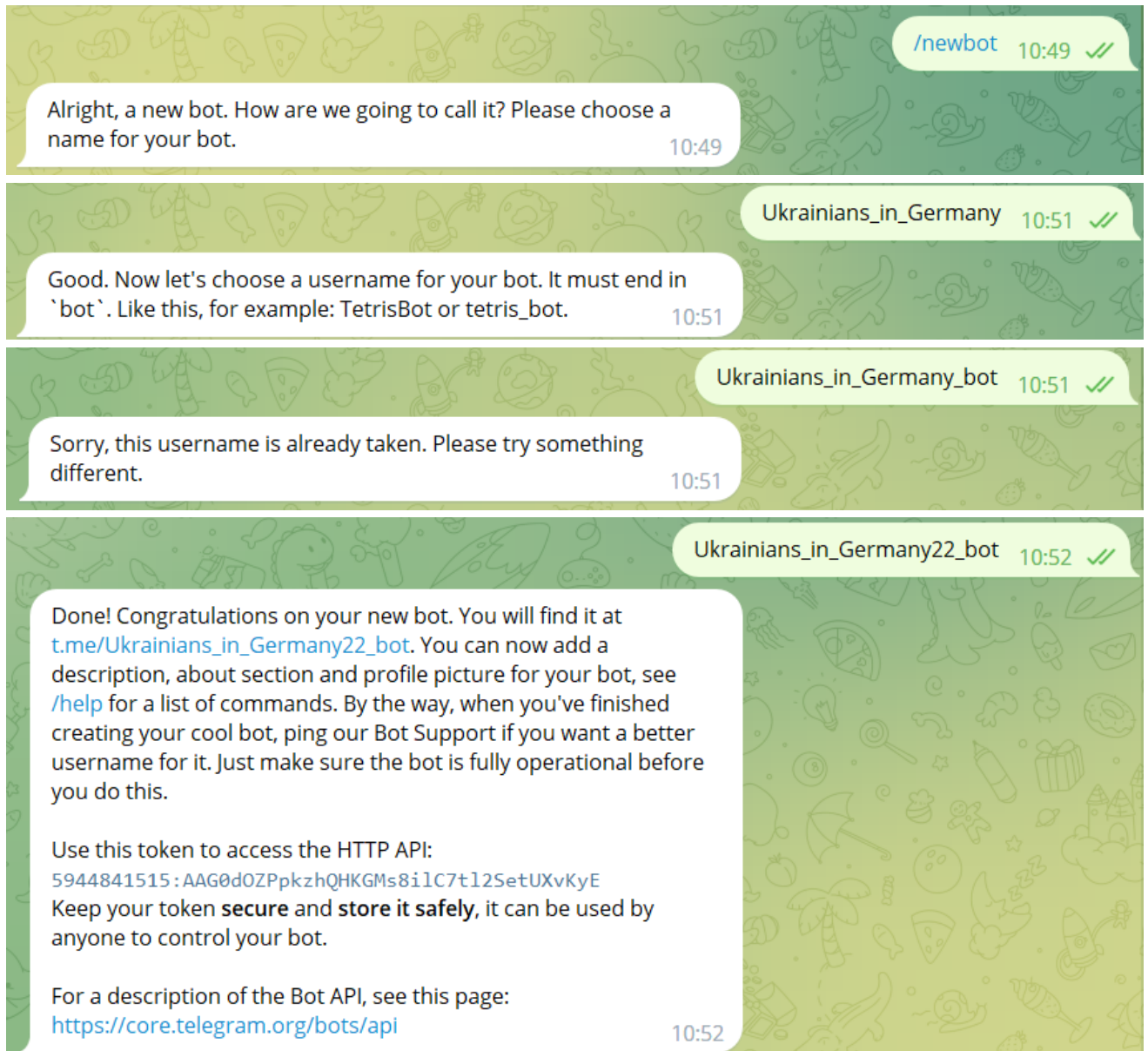


Рисунок 2.4 – Процес реєстрації нового бота та отримання ключа доступу до Telegram Bot API

При виконанні всіх умов, а саме введенні унікального імені для бота, «BotFather» видає токен (спеціальний набір символів для доступу до HTTP API Telegram Bot) та URL-адресу для доступу до чат-боту. Далі заповнюється профіль та налаштування меню. Краще додати більше корисної інформації про інтернет-бота, щоб користувач одразу розумів для чого він потрібен та ким був створений.

Процес внесення додаткової інформації про інтернет-бот відображений на рисунках 2.5-2.9.

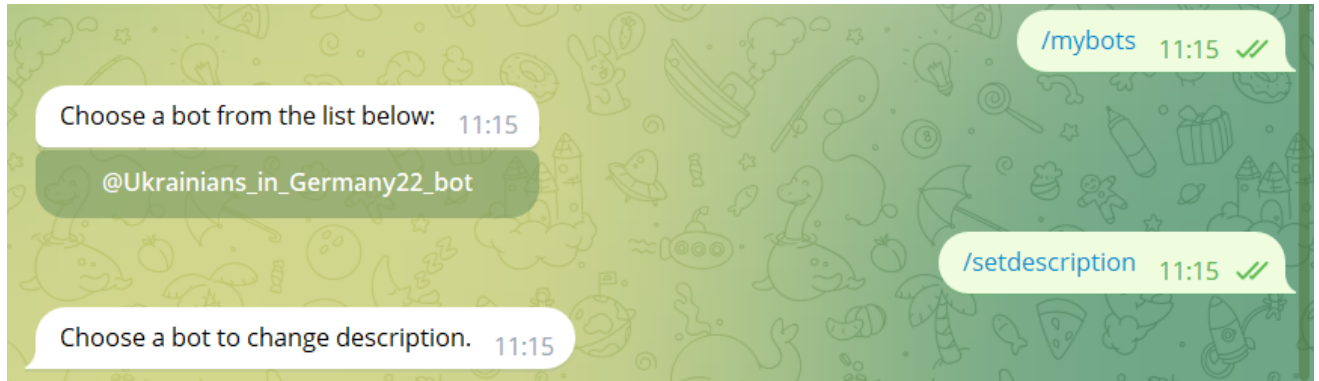


Рисунок 2.5 – Процес внесення змін до інтернет-боту для підтримки українських біженців в Німеччині

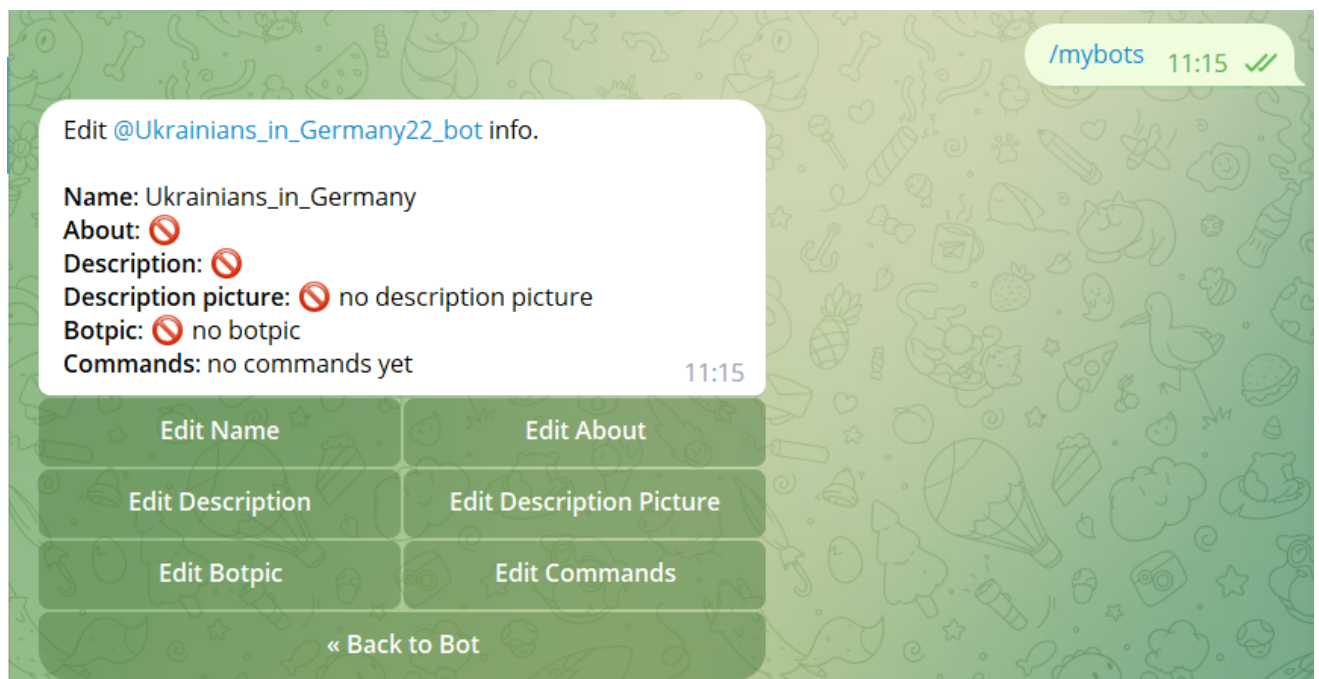


Рисунок 2.6 – Процес вибору внесення змін до інтернет-боту для підтримки українських біженців в Німеччині

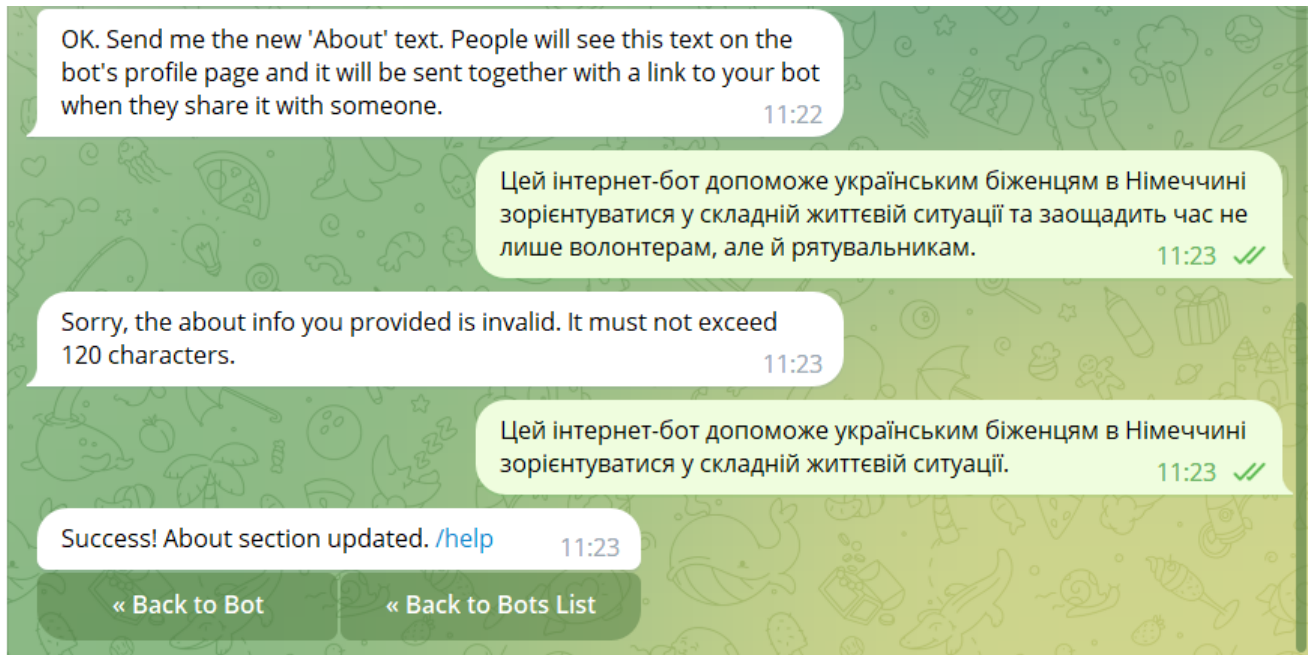


Рисунок 2.7 – Процес внесення інформації про інтернет-бот для підтримки українських біженців в Німеччині

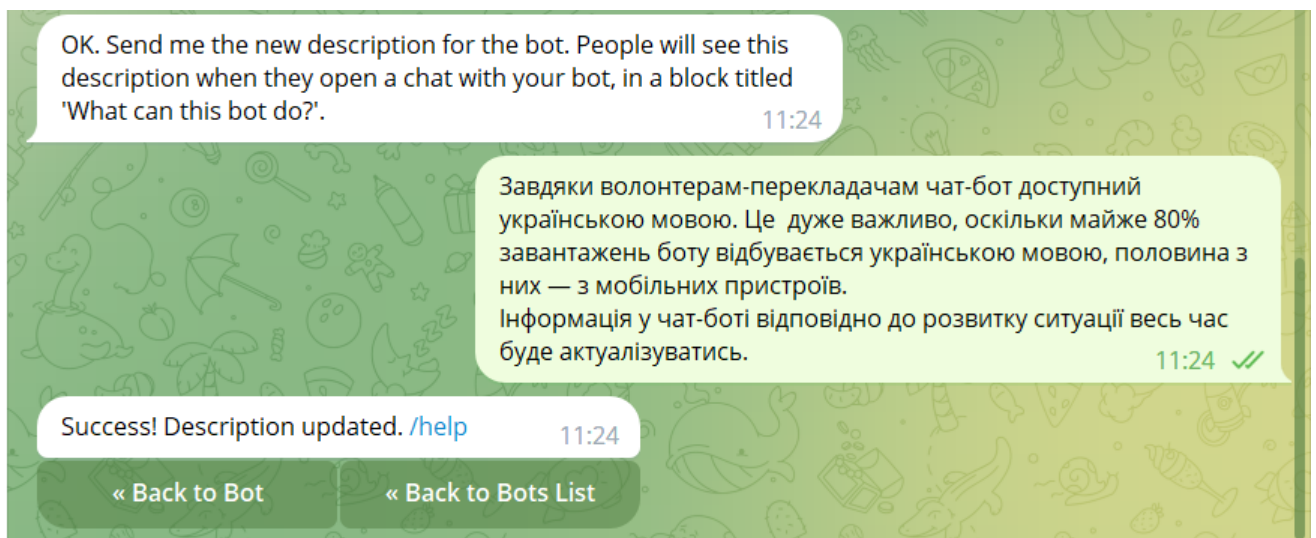


Рисунок 2.8 – Процес внесення опису інтернет-боту для підтримки українських біженців в Німеччині

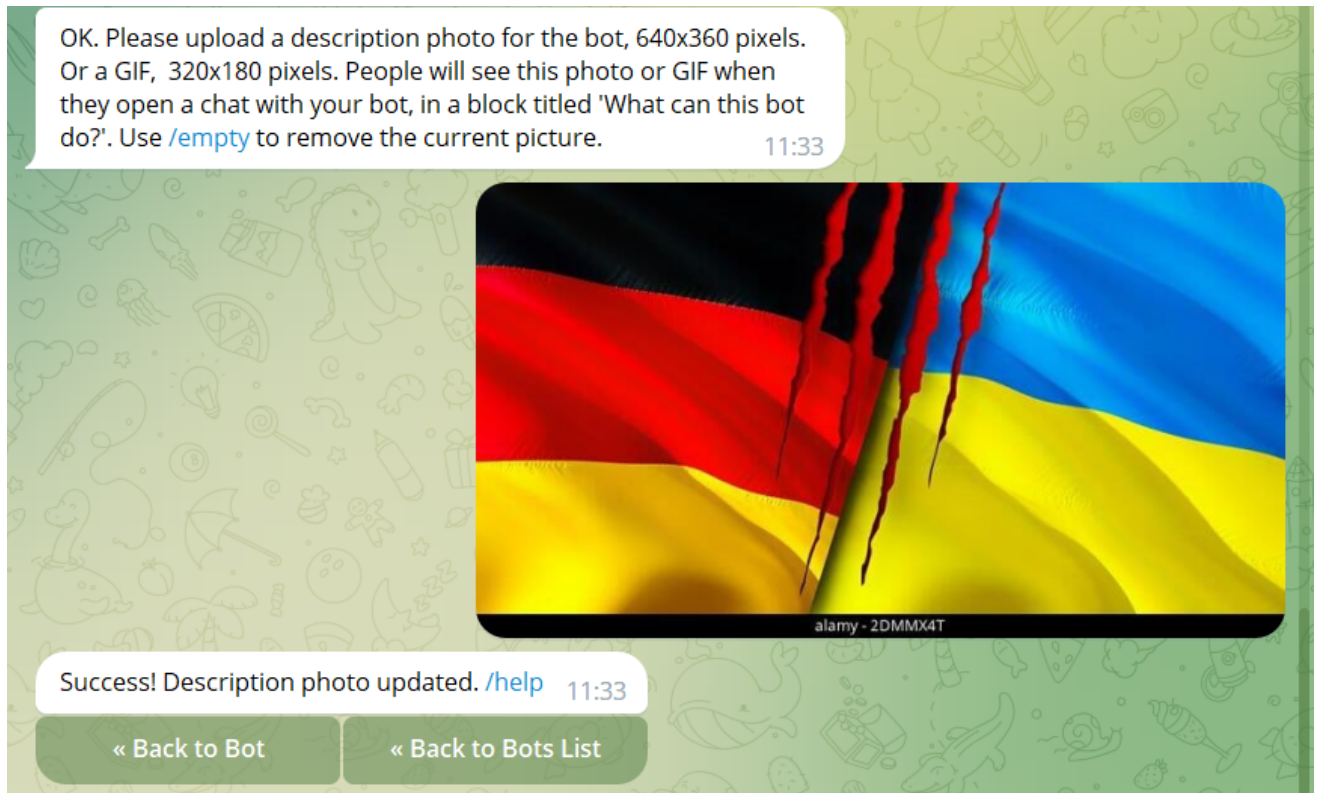


Рисунок 2.9 – Процес зміни логотипу інтернет-боту для підтримки українських біженців в Німеччині

Додавши інформацію про бота, опис та фото профілю, реєстрація завершена та можна переходити до розробки програмної частини.

Для розробки використовувалися необхідні бібліотеки мовою програмування Python.

В першу чергу бібліотеки необхідні для підключення інтернет-бота до бібліотеки. Під час розробки в коді вказується токен створеного інтернет-бота.

Користувачі Telegram можуть взаємодіяти з інтернет-ботами кількома способами: використовуючи команди з параметрами або вбудовані клавіатури.

Для зручності користувачів було вирішено зробити інтерфейс із вбудованою клавіатурою [10].

На рисунку зображено початок роботи з ботом.

Початок роботи з чат-ботом розпочинається з команди `/start`. Ця команда активує команду і бот починає діалог із користувачем.

Код початку роботи представлений на рисунку 2.10.

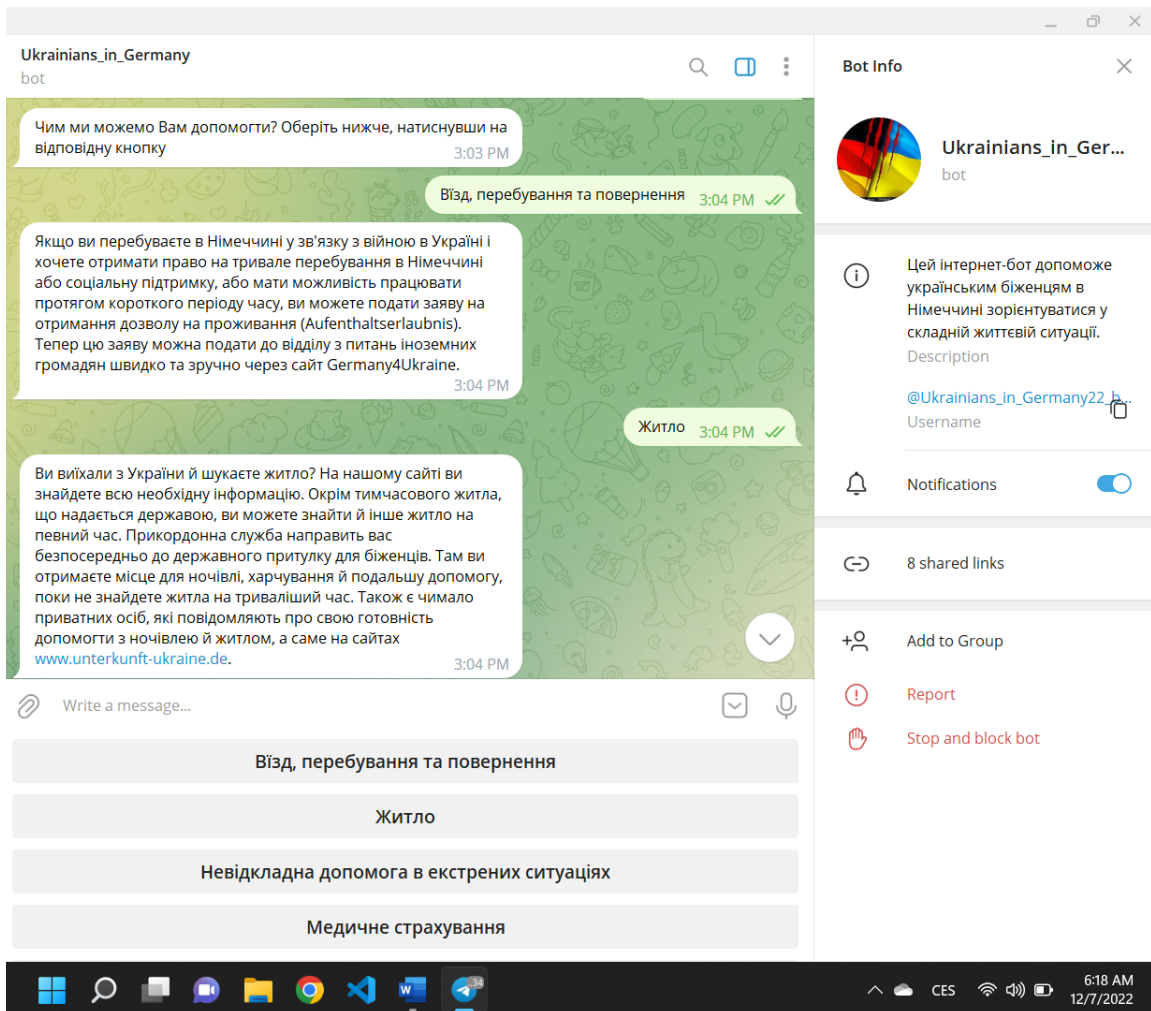


Рисунок 2.10 – Початок роботи та основне меню інтернет-боту для підтримки українських біженців в Німеччині

Далі відбувається реалізація меню, через яке відбуватиметься взаємодія із створеним інтернет-ботом.

Саме в цьому меню користувач дізнається більшу частину необхідної інформації.

Після вибору в меню можна взаємодіяти і повторити вибір знову.

Залучення нової аудиторії є пріоритетним завданням будь-якого засобу масової інформації. Очевидно, що освоюючи новий майданчик, таку як соціальна мережа або месенджер, видання може просувати її як серед лояльної існуючої аудиторії, так і розраховувати на нових користувачів, які вже користуються даним майданчиком, а також залучати абсолютно нових читачів [10].

Основні два параметри якими можуть розвиватися засоби масової інформації в соціальних мережах це:

1. Кількість записів на кількість споживаних користувачем за сесію.

Зростання за цим критерієм можливе при задоволенні запиту аудиторії на певний тип контенту або надання контенту в той момент, коли на нього є попит. Наприклад, користувачі соціальних мереж мають тенденцію звертати увагу на розважальний контент, отже, необхідно представляти його більше на даному майданчику.

Або видання може випустити кілька матеріалів про спортивний матч у процесі гри, щоб користувач із анонсу матеріалу в реальному часі міг бачити поточний рахунок.

2. Залучення користувача, його інтерес до записів даного джерела.

Як пояснюють це положення дослідники, «більшість сучасних соціальних мереж — системи, що самоналаштовуються, коригуючими сигналами для яких стають дії користувача. У дуже простій моделі це означає, що користувач, який поставив «лайк», поділився записом, прокоментував її або перейшов на сайт за посиланням, у майбутньому з більшою ймовірністю побачить повідомлення з цього джерела».

Telegram як месенджер є, в першу чергу, джерелом актуальної спрямованої на конкретного користувача інформації і потім способом доставки будь-якого додаткового неперсоніфікованого контенту. При цьому важливо розуміти, що для

особистих повідомлень характерна певна структурна та смислова стилістика. Ця стилістика багато в чому формує і дизайн інтерфейсу сервісу, який є найважливішим критерієм для формування спеціалізованого для майданчика контенту [12].

З усього вищесказаного можна сформулювати три основні критерії для оцінки методів просування засобів масової інформації шляхом Telegram- каналів:

- Адаптація розміщеного контенту під інтерфейс та аудиторію сервісу;
- Частота постінгу;
- Використання посилань на сторонні ресурси, зокрема на основний майданчик видання.

Розглянемо ці критерії докладніше.

Питання адаптації контенту під сервіс є ключовим під час роботи з усіма медіа нового формату. Telegram-канали є по суті своєю платформою для мікроблоггінгу, займаючи нішу між короткими повідомленнями з Twitter та об'ємними постами традиційних блогів.

Розгляд цього типу типів контенту дозволяє зробити висновки про методи форматної адаптації контенту для використання в Telegram-каналах.

По-перше, варто виділити той факт, що кожен пост в Telegram-каналі має смислову закінченість, тобто користувач може прочитати тільки саму запис і отримати більшу частину інформації про наданий контент. Перехід за посиланням буде необхідний лише в тому випадку, якщо читач безпосередньо зацікавлений у додатковій інформації на тему поста.

По-друге, записи Telegram-каналів мають можливість не скористатися додатковими засобами привернення уваги. Це досягається за рахунок того, що поява кожного нового посту характеризується лише повідомленням та для

ознайомлення з контентом користувачеві в будь-якому випадку доведеться відкрити сторінку каналу та переглянути запис [13].

По-третє, на відміну від соціальних мереж, кожен запис Telegram-каналу адресований конкретному користувачеві месенджера, а не знеособлений. Ця зверненість до аудиторії дещо змінює принцип написання постів у Telegram. Важливо також розуміти, що через Telegram користувач отримує тільки ту інформацію, яку хоче отримувати без взаємодії з потенційно нецікавою інформацією від інших користувачів, що дозволяє авторам новин говорити зі споживачем контенту однією мовою, не вимагаючи додаткової корекції на випадкового користувача.

Останнє є ключовим питанням аудиторної адаптації контенту. При її розгляді також важливо розуміти, що сама по собі аудиторія месенджера Telegram є досить невеликою, щодо традиційних соціальних мереж, але вкрай стрімко зростає.

Ця аудиторія, в переважній більшості випадків, досить просунута в області нових медіа і отримуватиме інформацію з нового сервісу тільки в тому випадку, якщо або сам контент, або його формат буде досить унікальним. Дослідження показують, що аудиторія Telegram до всього іншого є досить платоспроможною і має досить високий соціальний статус. Звідси, легко зробити висновок про велику ймовірність пред'явлення високих вимог до контенту новин [14].

Частота постінгу при роботі з медіа в рамках месенджерів також є важливим параметром. Як згадувалося вище, доставка інформації з різних загальнодоступних джерел перестав бути пріоритетною завданням сервісу. Telegram, як і інші месенджери, має в своєму розпорядженні систему сповіщень, яка сповіщає користувача, як про його особисті повідомлення, так і повідомлення в каналах. Ця система містить у собі як плюси, і мінуси [15].

Безперечною перевагою даної системи є можливість повідомити користувача про появу нового запису. При цьому практично неможливе повне ігнорування користувачем запису, на відміну від випадків, наприклад, прямого попадання в стрічку. Інтерфейс сервісу дозволяє користувачеві переглянути вміст запису в будь-який зручний для нього час, що робить Telegram-канали вкрай привабливим способом дистрибуції контенту та забезпечує вищезазначені показники охоплення.

Однак, з іншого боку, наявність повідомлень від різних каналів може змусити користувача відволіктися від пріоритетних для нього чатів, наприклад, особистих або робітників. Для нівелювання даного недоліку в сервісі існує можливість вимикати повідомлення певних чатів, залишаючи лише лічильник непрочитаних повідомлень. Однак, навіть цей лічильник може викликати негативні емоції користувача, якщо різні пости надходять надто часто.

Використання посилань на різні ресурси є невід'ємною частиною при роботі з медіа формату месенджерів з огляду на те, що вони не допускають великої кількості інформації, що розміщується в окремо взятому записі. Це показує і проведений вище аналіз типів структурних форм постів Telegram-каналів [16].

За даними досліджень, конверсія переглядів кожної новини в переходи за посиланнями досить невелика і становить близько 7%, але значення цього показника сильно залежить від таких показників як кількості тексту в самому записі, прев'ю посилання та частоти постінгу.

Якщо два останні параметри характерні для всіх нових медіа, перший відносно унікальний. Його поява обумовлена специфікою месенджерів доставляти до користувача інформацію без зайвих маніпуляцій з іншими сервісами, характерною насамперед для особистого листування. Таким чином, виникає конфлікт між зменшенням кількості інформації в записі, що веде до більш ймовірного перенаправлення на інший майданчик, та її збільшенням, що

веде до більшої популяризації видання на самому медіа-ресурсі за рахунок розміщення адаптованого під вимоги аудиторії контенту [17].

Підсумовуючи розгляд сучасної новинної журналістики, в цілому, не можна не відзначити той факт, що вже зараз дуже велика кількість ЗМІ, які позиціонували себе як традиційні, переходять до формату нових медіа і або закривають свої друковані видання, або виділяють їм набагато меншу роль, ніж вони мали кілька десятиліть тому. Первинна журналістика новин у зв'язку з процесом диджиталізації практично повністю пішла в онлайн-сегмент, користуючись величезними перевагами в швидкості передачі та обробки інформації, досягнутими за рахунок технологічного прогресу.

Формат онлайн-медіа дозволяє урізноманітнити матеріали шляхом персоналізації контенту, додавання до неї елементів мультимедіа, а також створення можливостей комфортнішого доступу споживачів до публікацій видання за рахунок конвергенції різних пристроїв та майданчиків.

В результаті багато видання змушені підтримувати велику кількість різних варіантів для публікацій контенту, одним з найбільш нових з яких є месенджери, зокрема, Telegram. На сьогоднішній день він володіє широким пулом можливостей, недоступних іншим аналогічним сервісам, які мають застосування у сфері журналістики новин і вже зараз досить активно експлуатується багатьма ЗМІ [18].

Для просування чат-боту для підтримки українських біженців в Німеччині передбачається використання комплексу інструментів:

- таргетована реклама Facebook, Instagram, Tik Tok;
- взаємний піар.

Кожен із способів має як переваги, так і недоліки. Саме тому передбачається використовувати комплекс інструментів для просування та підтримання в топі каналу, постійно шукати нові способи та джерела.

Дуже скоро такий інструмент, як таргетована реклама Facebook для залучення передплатників та популяризації каналів використовувати буде складніше. Оскільки як цільова сторінка в рекламі використовується посилання на канал, а рекламна система не може перевірити релевантність і якість даної посадкової сторінки. У Google Ads вже немає можливості запуснути подібну рекламу з посиланням на Telegram-канал. Тому слід користуватися моментом та нарощувати аудиторію.

Взаємний піар, якщо його постійно використовувати, може знизити якість контенту чат-боту для підтримки українських біженців в Німеччині, і це негативно вплине на утримання аудиторії [19].

Але головним чинником утримання аудиторії залишається висока якість контенту.

ВИСНОВОК

Розробка чат-боту для підтримки українських біженців в Німеччині дозволить допомогти біженцям з України у різних життєвих ситуаціях. Чат-бот відповідає на найпоширеніші та найважливіші питання, пов'язані з перебуванням людей, які тікають від російської військової інтервенції та війни до Німеччини. Чатбот доступний українською мовами, що полегшить і пришвидшить адаптацію українських біженців в Німеччині. Окрім того, німецьким організаціям, що допомагають українським біженцям чат-бот дозволить завоювати більший рівень довіри розширеної цільової аудиторії – українського громадянства, для якого важливий розвиток країни, здобуття достовірної інформації та покращення іміджу як України, так й Німеччини на міжнародній арені.

У ході виконання даної роботи було проведено Огляд ринку чат-ботів, на основі якого були виділені ключові особливості для сервісу, що дозволяють отримати продукт, що виділяється серед інших унікальним функціоналом.

Були розглянуті різні інструменти та обрані найбільш підходящі для реалізації розробки.

За допомогою мови Python був розроблений Telegram бот та реалізований web-інтерфейс.

Таким чином, під час виконаної роботи, було досягнуто поставленої мети – розроблено чат-бота для месенджера Telegram для задоволення цілей підтримки українських біженців в Німеччині.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Прокушева Н.В. Социальная адаптация беженцев и вынужденных переселенцев в современном российском обществе : дис. ... канд. соц. наук : 22.00.04 / Н.В. Прокушева. – Улан-Удэ, 2007. – 204 с.
2. Народонаселение: Энциклопедический словарь. – М., 1994. – С. 231.
3. Бутов В.И. Демография : Учебное пособие / В.И. Бутов / Под ред. В.Г. Игнатова. – Москва : ИКЦ «МарТ»; Ростов-на-Дону : Издательский центр «МарТ», 2003. – 592 с.
4. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии / Э. Дюркгейм. – М. : Наука, 1991. – 573 с.
5. Заславская Т.И. Социальная структура современного российского общества / Т.И. Заславская // Общественные науки и современность. – М., 1997. – № 2. – С. 5–23.
6. Габдрахманова Г.Ф. Социокультурная адаптация беженцев и вынужденных переселенцев в республике Татарстан : Монография / Г.Ф. Габдрахманова. – Казань : Институт истории АН РТ, 2003. – 148 с.
7. Ігнат'єв Д., Бекетов А. Настільна енциклопедія Public Relations. -2-е вид. - М: Альпина Бізнес Букс, 2004
8. Exploring chatbots for news [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://medium.com/nos-digital/exploring-chatbots-for-news-7f12d226c53d>

9. Hans, J. (2017), «When rumors rule society» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.sueddeutsche.de/medien/ russische-medien-wenn-geruechte-regieren-1.3782430>
10. Інформаційний портал «Соціальні мережі» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.socialnetwork.com.ua/>
11. Коноплев Д. Э. Telegram как новая среда коммуникации в СМИ и соцсетях // Знак: проблемное поле медиаобразования. 2017. №3 (25).
12. Новітні медіа та комунікаційні технології: комплекс навчальних програм для спеціальностей «Журналістика», «Видавнича справа та редагування», «Реклама та зв'язки з громадськістю». за заг. ред. В.Е. Шевченко. Київ: Паливода, 2012. 412 с.
13. Koshelnyk, D. (2022), «A study of Ukrainian Telegram: who, why and how uses a messenger in Ukraine» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://vctr.media/ukrainskiy-telegram-5000-15716/>
14. Sponder M. Social media analytics: effective tools for building, interpreting, and using metrics. – New York : McGraw-Hill, 2012.
15. Telegram Analytics [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://uk.tgstat.com>
16. Auvinen A. M. Social Media-The New Power of Political Influence // Center for European Studies. 2012.
17. Почепцов Г. Нові медіа як засію міжнародних інформаційних інтервенцій [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/13955>
18. Казанин В. Е. Телеграм-каналы как перспективная технология публичности власти. Вопросы политологии. 2017. №. 3.
19. Лаврик О. В. Основы журналистики: Навчально-методичний посібник для студентів зі спеціальності

«Журналістика». Х.: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2008. 73с.

20. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1072&page=1>

21. [Електронний ресурс] – Режим доступу: uu.edu.ua/upload/Osvita/Navch_metod_d_t/Navch_metod_materiali/Zhurnalistika/Lavrik_Osnovi_zhurnalistiki.pdf

ДОДАТОК 2. ПИТАННЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ІНТЕРВ'Ю

Питання для проведення інтерв'ю.

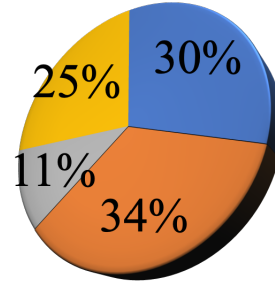
1. Коли ви прибули до Німеччини?
 - <Перед війною;
 - <На початку війни;
 - <Всередині війни;
 - <Нещодавно.
2. З якими проблемами Ви зіштовхнулись під час перебування тут?
 - <Оформлення документів;
 - <Працевлаштування, страхування;
 - <Пошук житла;
 - <Фінансова підтримка.
3. Ваша основна мета перебування в Німеччині, як біженець?
 - <Хочу отримати офіційні документи та працювати;
 - <Соціальні виплати та можливість страхування;
 - <Вивчення мови;
 - <Немає куди повертатись в Україні;
 - <Давно хотів/ла переїхати.
4. Звідки ви отримували первинну допомогу з оформленням статусу біженця/пошуком житла/тощо?
 - <Від родичів/знайомих;
 - <Від волонтерів;
 - <З соціальних ресурсів, форумів, тощо;
 - <Сам все вирішував.
5. Чи було б для Вас зручним отримання інформації за допомогою чат-боту на платформі месенджера "Telegram"?
 - <Так/Ні/Важко відповісти.
6. Інформацію на яку тематику Ви хотіли б отримувати?
 - <Соц.виплати, все про фінансування українських біженців;
 - <Пошук житла;
 - <Пошук мовних курсів, освіта;
 - <Дозвілля, культура;
 - <Свій варіант.
7. Як часто Ви б звертались до бота у пошуку інформації?
 - <Кілька разів на тиждень;
 - <Раз-два у тиждень;
 - <Раз у два тижні;
 - <Рідше;
 - <Важко відповісти.
8. Вкажіть Ваше ім'я та вік.
9. Вкажіть стать: чоловіча/жіноча/інша.
10. Вкажіть місце проживання в Україні.

ДОДАТОК 3. РЕЗУЛЬТАТИ ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

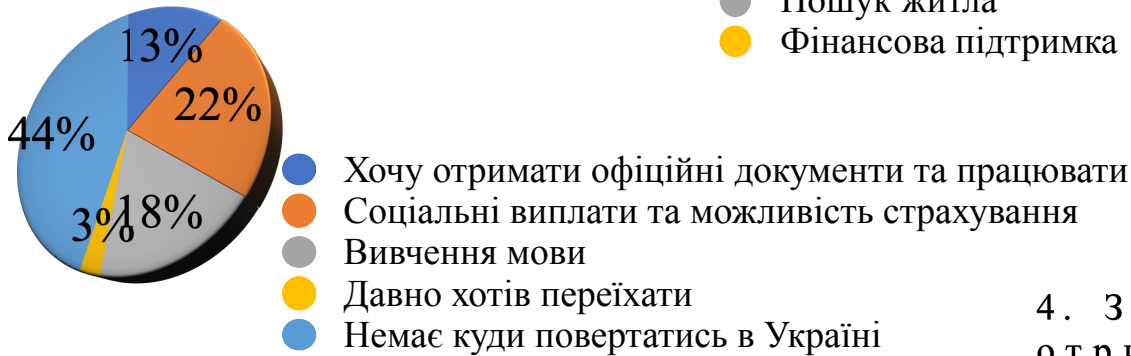
1. Коли ви прибули в Німеччину?



2. З якими проблемами ви зіштовхнулись під час перебування тут?

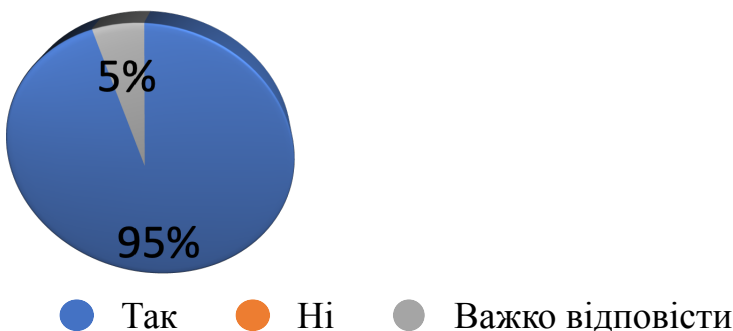


3. Ваша основна мета перебування в Німеччині, як біженець?

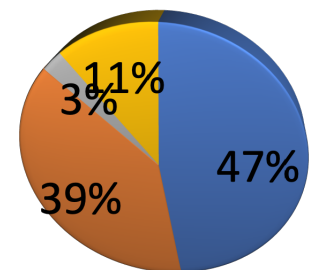


- Оформлення документів
- Працевлаштування, страхування
- Пошук житла
- Фінансова підтримка

5. Чи було б для вас зручним отримання інформації за допомогою чат-бота на платформі Telegram?



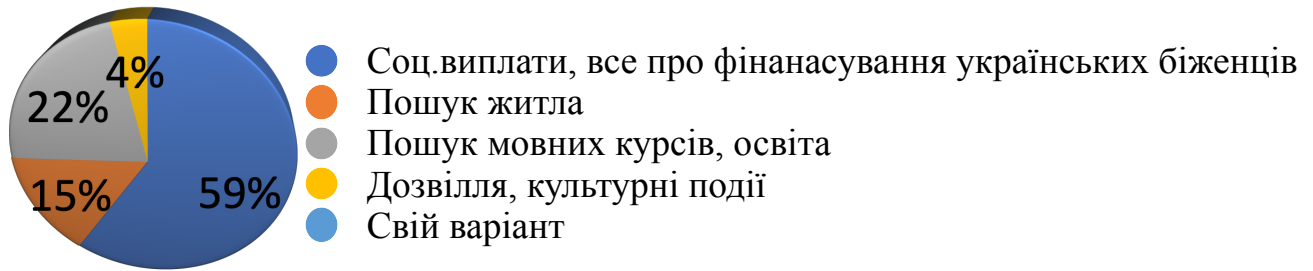
4. Звідки ви отримували первинну інформацію з оформленням статусу біженця, пошуком житла, тощо?



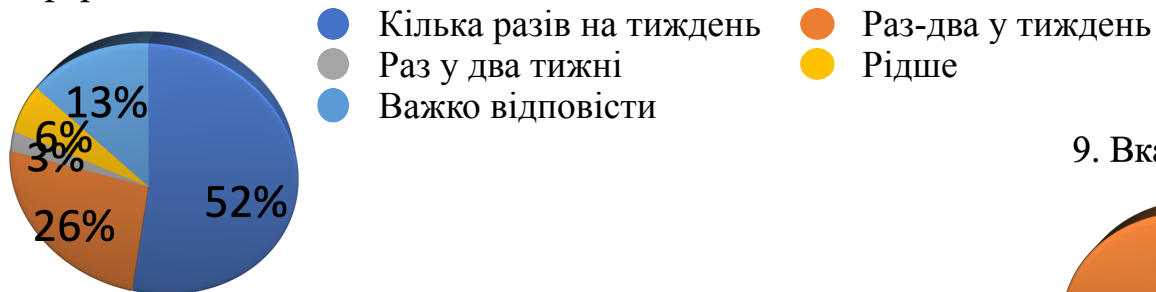
- Від родичів, знайомих
- Від волонтерів
- З соціальних ресурсів, форумів
- Сам все вирішував

- Так
- Ні
- Важко відповісти

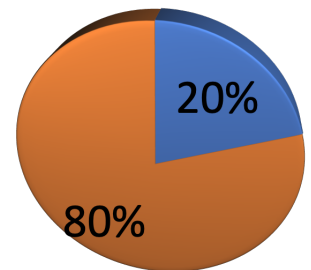
6. Інформацію на яку тематику ви хотіли б отримувати?



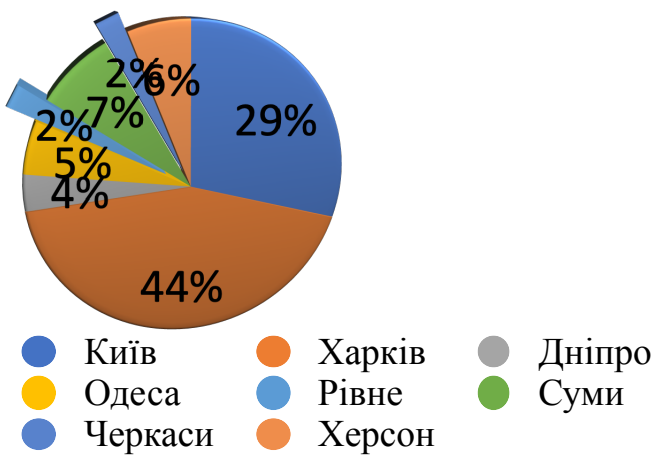
7. Як часто ви б звертались до бота у пошуку інформації?



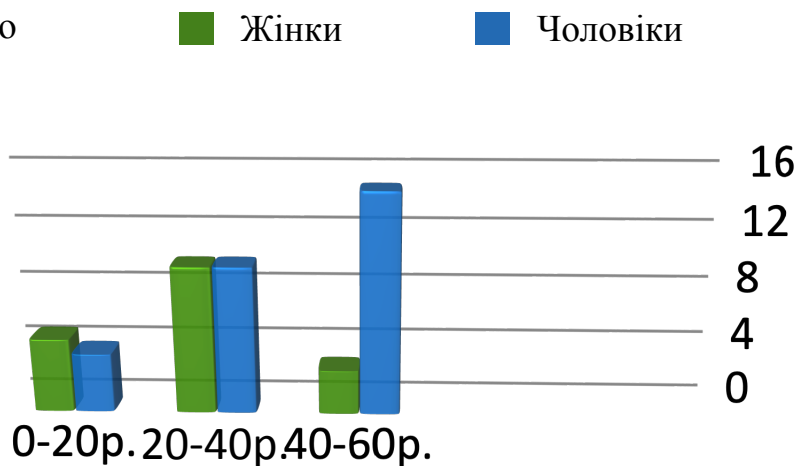
9. Вкажіть стать



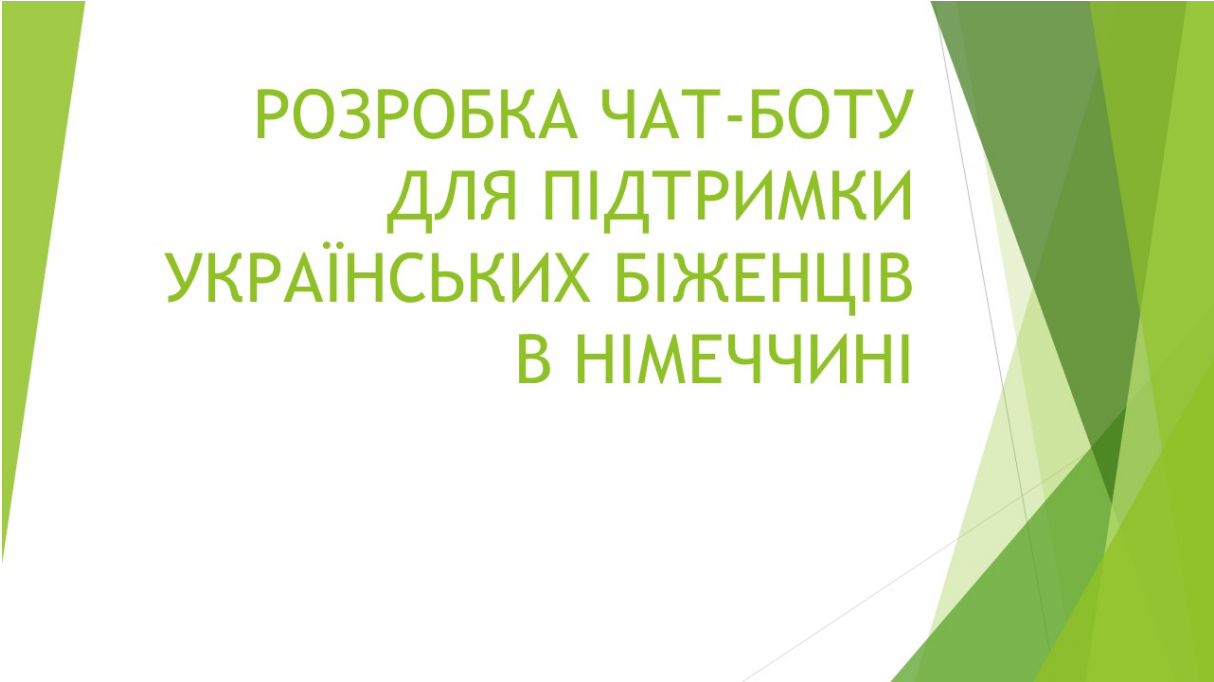
10. Вкажіть місце проживання в Україні



8. Вікова категорія



ДОДАТОК 4. ПРЕЗЕНТАЦІЯ ПРОЄКТУ



РОЗРОБКА ЧАТ-БОТУ
ДЛЯ ПІДТРИМКИ
УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ
В НІМЕЧЧИНІ

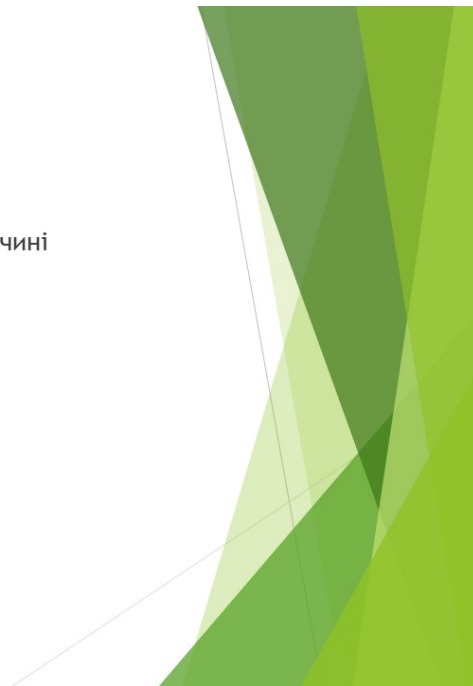
ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Від 24 лютого 2022 року, коли Росія розпочала повномасштабну війну проти України, тисячі українців виїхали за кордон в пошуках тимчасового притулку. Процес адаптації в новій країні часто ускладнюється незнанням іноземних мов. Адже потрібно отримати офіційні документи, шукати роботу, спілкуватися з потенційними роботодавцями, подавати на оформлення фінансової допомоги тощо.

Коли люди почали масово виїжджати за кордон, постало питання організації та правильного структурування інформації, яка допоможе переселенцям адаптуватися. Велика кількість наших співвітчизників направилися до Німеччини. Інформаційний простір насичений величезною кількістю даних, розкиданих різними джерелами, і люди просто губляться. Тож створення зручного сервісу, який би вмістив в собі усю необхідну інформацію для підтримки українських біженців в Німеччині, є досить актуальним.

Назва проекту

- ▶ Чат-бот для підтримки українських біженців в Німеччині



Мета проекту

- Метою та призначенням даного проекту є розробка чат-бота для месенджера Telegram для задоволення цілей підтримки українських біженців в Німеччині, що дозволяє користувачам чат-ботів здійснювати пошук необхідної інформації. Чат-бот дозволяє розпочати розмову з роботом-консультантом, визначити який запит на послугу задовольняє бажання користувача, обрати додаткові параметри.

Задачі проекту

- ▶ 1. вивчення предметної галузі;
- ▶ 2. вивчення технологій та засобів створення чат-ботів;
- ▶ 3. порівняння наявних аналогів чат-ботів;
- ▶ 4. розробка чат-боту для підтримки українських біженців в Німеччині.

Об'єкт та предмет проекту

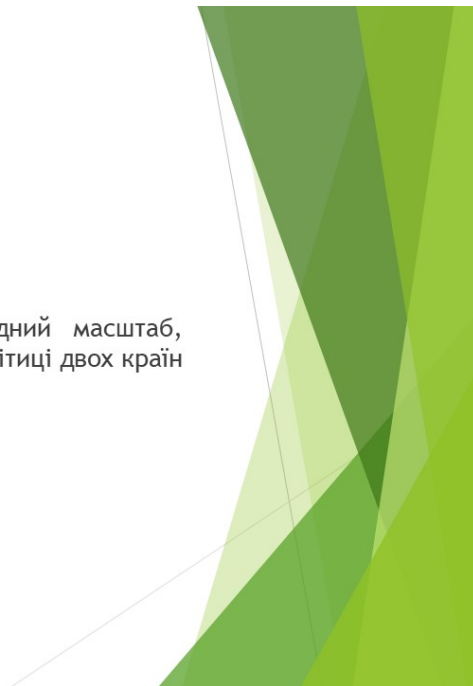
- ▶ Об'єкт проектування - чат-бот для підтримки українських біженців в Німеччині.
- ▶ Предмет проектування - програмний додаток для організації пошуку інформації українськими біженцями в Німеччині.

Стислий перелік робіт та необхідні обсяги фінансування

п/п	Найменування робіт	Необхідні обсяги фінансування, тис. гривень
1	Розроблення та узгодження технічного завдання на розробку чат-боту	-
2	Аналіз варіантів використання та вимог до чат-боту	-
3	Аналіз можливих тестів чат-боту	-
4	Реалізація функціоналу чат-боту	-
5	Тестування чат-боту, виправлення помилок, відладка	-
6	Оформлення технічної документації проекту	-
7	Разом	-

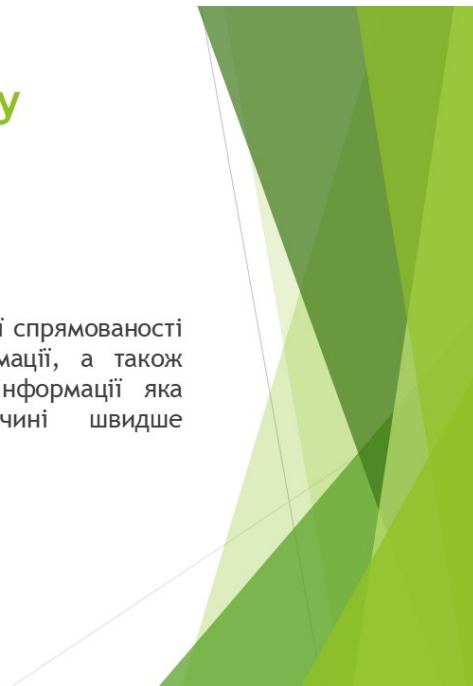
Масштаб проекту

- Реалізація даного проекту передбачає міжнародний масштаб, оскільки він відіграє значну роль в економіці та політиці двох країн □ України та Німеччини □ для яких розробляються.



Спрямованість проекту

- ▶ В даному проекті розкривається питання соціальної спрямованості проекту по організації та структуруванні інформації, а також підвищення продуктивності пошуку необхідної інформації яка допоможе українським біженцям в Німеччині швидше адаптуватися.



Ступінь новизни

- Розроблений чат-бот для підтримки українських біженців в Німеччині надає користувачу швидкий доступ до потрібної йому інформації, дозволяє обрати послугу і отримати оперативну інформацію в лічені хвилини, не витрачаючи час на очікування консультантів або людський фактор. Розробки в даному напрямленні є новими в Україні, а розроблений чат-бот перевищує рівень вітчизняних аналогів за усіма показниками.

Стан виконання робіт за проектом до моменту його схвалення

Досліджено та обґрунтовано наукові аспекти	90 %
Досліджено та обґрунтовано технічні аспекти	100%
Проведено теоретичні та експериментальні дослідження	90 %
Розроблено технологію, ескізний і технічний проект	50 %
Розроблено робочу документацію, створено дослідні зразки	10 %
Наявні необхідні права на об'єкти інтелектуальної власності	10 %
Проведено соціальні дослідження	90 %
Наявність матеріально-технічної бази	100 %
Наявність необхідного персоналу	100 %
Визначено та узгоджено фінансування проекту	100 %
Визначено та узгоджено місце виконання проекту	100 %
Інші види робіт	10 %

Календарний план виконання робіт за проектом

№ п/п	Найменування робіт	Виконавець	Термін	Витрати, тис. грн.
1	Розробка чат-боту	Студент	1 місяць	-
2	Реалізація функціоналу чат-боту	Студент	1 місяць	-
3	Тестування чат-боту, виправлення помилок, відладка	Студент	1 місяць	-
4	Оформлення технічної документації проекту	Студент	1-2 тижні	-

Організація заходів

Щодо термінів реалізації проекту:

- ▶ впродовж вересня 2022 року тривала робота над розробкою чат-боту;
- ▶ впродовж жовтня 2022 року було реалізовано функціонал чат-боту;
- ▶ впродовж листопада 2022 тривала робота над тестуванням чат-боту, виправлення помилок та його відладку;
- ▶ у період до кінця грудня 2022 року буде оформлено технічну документацію проекту.

Оцінка ефективності проекту

- ▶ Економічна ефективність проекту

Даний проект не передбачає економічної доцільності реалізації, а також будь-якого фінансування, адже проект не направлений на отримання прибутку.

- ▶ Соціальна ефективність проекту

Завдяки даній розробці, зросте рівень адаптації українських біженців в Німеччині, оскільки організація та структурування необхідної для наших співвітчизників інформації підвищить продуктивність пошуку такої інформації.

Аналіз потенційних ризиків проекту

Основні фактори ризику проекту

- ▶ Недостатній обсяг даних для допомоги користувачу.
- ▶ Блокування месенджера Telegram.
- ▶ Потреба у перегляді і актуалізації інформації, якщо вона виявиться оновленою.

Управління ризиками

- ▶ Якісно аналізувати вхідні дані, їх структуру, кількість і зробити висновок про повний функціонування бота на даному етапі реалізації.
- ▶ Можливість розгортання чат-бота в соціальних мережах та інших месенджерах.
- ▶ Стабільне вивчення та моніторинг актуальної інформації, зокрема, на перших етапах її реалізації проекту.

Чат-бот для підтримки українських біженців в Німеччині

Візд, перебування та повернення 15:02 ✓

Чим ми можемо Вам допомогти? Оберть нижче, натиснувши на відповідну кнопку

Write a message...

- Візд, перебування та повернення
- Житло
- Невідкладна допомога в екстрених ситуаціях
- Медичне страхування

Візд, перебування та повернення 15:02 ✓

Якщо ви перебуваєте в Німеччині у зв'язку з війною в Україні і хочете отримати право на тривале перебування в Німеччині або соціальну підтримку, або мати можливість працювати протягом короткого періоду часу, ви можете подати заяву на отримання дозволу на проживання (Aufenthaltslaubnis). Тепер цю заяву можна подати до відділу з питань іноземних громадян швидко та зручно через сайт Germany4Ukraine.de.

Житло 15:02 ✓

Ви вийшли з України й шукаєте житло? На нашому сайті ви знайдете всю необхідну інформацію. Окрім тимчасового житла, що надається державою, ви можете знайти й інше житло на певний час. Прикордонна служба направить вас безпосередньо до державного притулку для біженців. Там ви отримаєте місце для ночівлі, харчування й подальшу допомогу, поки не знайдете житла на триваліший час. Також є чимало приватних осіб, які повідомляють про свою готовність допомогти з ночівлею й житлом, а саме на сайтах www.unterkunft-ukraine.de.

Чат-бот для підтримки українських біженців в Німеччині

The image shows a chatbot interface with a green header and a white background. The chatbot's name is 'start' and the time is 15:02. A message from the chatbot asks: 'Чи ми можемо Вам допомогти? Оберть нижче, натиснувши на відповідну кнопку' (Can we help you? Select below by clicking on the corresponding button). Below this is a menu with four options: 'Вїзд, перебування та повернення', 'Житло', 'Невідкладна допомога в екстрених ситуаціях', and 'Медичне страхування'. To the right, two chat messages are shown. The first message, titled 'Невідкладна допомога в екстрених ситуаціях' (15:04), lists emergency phone numbers: '112' for police, '116 117' for pharmacies, and '+49 30 19240' for medical aid. The second message, titled 'Медичне страхування' (15:04), explains the German healthcare system, mentioning 'GKV' (public health insurance) and 'PKV' (private health insurance), and provides information on how to find a doctor and access services.

Невідкладна допомога в екстрених ситуаціях 15:04 ✓

Важливі номери телефонів: Служба порятунку - 112, Екстрений виклик при отруєнні - +49 30 19240, Швидка медична допомога - 116 117. В аптеках також є нічна або невідкладна допомога. У цих випадках необхідно звернутися за допомогою безпосередньо до служби порятунку, центру невідкладної допомоги або лікаря. Додаткову інформацію, наприклад, ключові слова й номери телефонів, можна знайти за посиланням: migration-gesundheit.bund.de

Медичне страхування 15:04 ✓

Медичне страхування в Німеччині покривається двома різними системами: державним медичним страхуванням (GKV) і приватним медичним страхуванням (PKV). GKV забезпечує надійний захист здоров'я майже 90 відсотків населення. GKV працює за принципом солідарності: внески залежать від фінансових можливостей членів, медичні послуги однакові для всіх. У разі серйозної хвороби, яку неможливо виключити в будь-якому віці, можуть швидко виникнути високі витрати на лікування, які перевищать дохід і майно хворих. Тому всі громадяни Німеччини зобов'язані оформити медичне страхування. У Німеччині є вільний вибір лікаря. Особи, які мають державне медичне страхування, можуть відвідувати будь-якого лікаря, який має ліцензію або дозвіл на надання медичної допомоги за контрактом. Це може бути лікар загальної практики, спеціаліст, медичний центр або інший амбулаторний заклад. Те саме стосується психотерапевтів, які мають ліцензію на надання психотерапевтичної допомоги. Ви можете знайти більше інформації про державне медичне страхування в «Онлайн-довіднику з медичного страхування» Федерального міністерства охорони здоров'я.

Чат-бот для підтримки українських біженців в Німеччині

Соціальна допомога 15:05 ✓

Якщо вам потрібна допомога, спочатку вам треба зареєструватися в одному з пунктів первинного прийому. Зареєструватися можна в усіх Німеччині у відомств у справах іноземців. Гроші від центру зайнятості або відомства соціального забезпечення ви зможете отримати, якщо ви подали у відомство у справах іноземців за місцем проживання заяву на отримання дозволу на перебування згідно з § 24 п. 1 Закону про перебування. Якщо посвідка на проживання (Aufenthaltskarte) відповідно до § 24 п. 1 Закону про перебування не може бути надана відразу, ви спочатку отримаете так зване тимчасове посвідчення (Fiktionsbescheinigung). Тимчасове посвідчення також дає право на одержання соціальної допомоги. Якщо ви подасте формальну заяву на отримання притулку у Федеральне відомство у справах міграції й біженців (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, BAMF), ви можете розраховувати на допомогу згідно з Законом про надання соціальної допомоги просячим притулку. Утім, заява на отримання притулку для біженців із України здебільшого не є підставою для одержання ніякі права на перебування та/або соціальної допомоги в Німеччині.

Фінансова підтримка сімей 15:07 ✓

Біженці з України можуть за певних умов отримувати сімейну допомогу, як-от допомога на дитину, батьківська допомога й авансові виплати на утримання дитини. Умовою отримання допомоги є наявність у батьків посвідки на проживання відповідно до параграфа 24 Закону про проживання яка включає дозвіл на роботу не менше ніж на шість місяців. Залежно від типу допомоги застосовуються й інші вимоги. Іноді вони скасовуються для неповнолітніх. Додаткову інформацію наведено на спеціальному ресурсі для біженців з України на Сімейному порталі. Крім того, Проект «Належне інформування сімей» допомагає біженцям та інформаторам, щоб сім'ям іммігрантів було легше подавати заяви на отримання таких виплат, як допомога на дитину або надбавка на дитину.

Чат-бот для підтримки українських біженців в Німеччині

start 15:06 ✓

Чим ми можемо Вам допомогти? Оберіть нижче, натиснувши на відповідну кнопку

Write a message...

- Медичне страхування
- Соціальна допомога
- Фінансова підтримка сімей
- Мобільність

Мобільність 15:07 ✓

Крім індивідуальних поїздок до Німеччини Федеральне відомство з вантажних перевезень (BAG) також пропонує допомогу людям без певного пункту призначення в Німеччині. Існують організовані BAG на державному рівні можливості безкоштовного подальшого руху для біженців із зони воєнних дій – з України. Від центральних пунктів прийняття в Берліні, Котбусі, Франкфурті-на-Одері й Ганновері відправляються автобуси й потяги, що рухаються до місць розміщення й до інших пунктів усієї Німеччини. Після прибуття до центрів інші транспортні засоби уже для вас стоять напоготові. У разі потреби в інформації щодо подальшої поїздки звертайтеся до місцевих помічників і в інформаційні пункти. Ще під час подальшого руху вас буде забезпечено необхідною інформацією для того, щоб ви могли скористатися можливостями підтримки в точці призначення. Там вас приймуть інші помічники, які нададуть допомогу з усіх інших питань, наприклад, з пошуку житла, можливостей харчування і реєстрації. Імовірно, у пунктах призначення вам доведеться чекати значно менше, особливо під час реєстрації.

15:07

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Розробка чат-боту для підтримки українських біженців в Німеччині дозволить допомогти біженцям з України у різних життєвих ситуаціях. Чат-бот відповідає на найпоширеніші та найважливіші питання, пов'язані з перебуванням людей, які тікають від російської військової інтервенції та війни до Німеччини. Чат-бот доступний українською мовою, що полегшить і пришвидшить адаптацію українських біженців в Німеччині. Окрім того, німецьким організаціям, що допомагають українським біженцям чат-бот дозволить завоювати більший рівень довіри розширеної цільової аудиторії - українського громадянства, для якого важливий розвиток країни, здобуття достовірної інформації та покращення іміджу як України, так й Німеччини на міжнародній арені.

Дякую за увагу!

