

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБЩЕСТВОМ В ЭПОХУ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ: ЧАТ-БОТЫ, ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И АЛГОРИТМЫ

М. Ф. Зайнитдинова

*Университет журналистики
и массовых коммуникаций Узбекистана,
ул. Марказ 5, 88, 100174, г. Ташкент, Республика Узбекистан,
zoeyiovuddinova@gmail.com*

В данной статье анализируются правовые и этические аспекты интеграции чат-ботов, искусственного интеллекта (ИИ) и алгоритмов в стратегии общественных связей (PR) в цифровую эпоху, которые являются основными двигателями цифровой эры. Анализ охватывает сложности соблюдения законов о защите персональных данных, учета интеллектуальной собственности и принятия автоматизированных решений, а также изучает этические проблемы, такие как чувствительность, ответственность и справедливость при принятии автоматизированных решений. В статье также рассматриваются возможности и вызовы, представленные этими технологиями, и подчеркивается необходимость сбалансированного подхода к их использованию в целях поддержания правдивости и доверия в PR-деятельности.

Ключевые слова: чат-боты; искусственный интеллект; алгоритмы; защита данных; интеллектуальная собственность; автоматизация; стратегии коммуникации.

THE DIGITALIZATION OF INTERACTION WITH SOCIETY IN THE DIGITAL AGE: CHATBOTS, ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND ALGORITHMS

M. F. Zainitdinova

*Journalism and Mass Communications University of Uzbekistan,
88, Markaz 5 Str., 100174, Tashkent, Republic of Uzbekistan
Corresponding author: M. F. Zainitdinova
(zoeyiovuddinova@gmail.com)*

This article analyses the legal and ethical aspects of integrating chatbots, artificial intelligence (AI) and algorithms into public relations (PR) strategies in the digital age, which are the main drivers of the digital era. The analysis covers the complexities of complying with privacy laws, accounting for intellectual property and automated decision-making, and explores ethical issues such as sensitivity, responsibility and fairness in automated decision-making. The article also considers the opportunities and challenges presented by these technologies and emphasises the need for a balanced approach to their use in order to maintain truthfulness and trust in PR activities.

Key words: Chatbots; artificial intelligence; algorithms; data protection; intellectual property; automation; communication strategies.

Интеграция цифровых технологий с общественными связями (PR) выделяется как важный аспект в современном динамичном медийном ландшафте. Чатботы, искусственный интеллект (ИИ) и алгоритмы значительно изменяют способы взаимодействия организаций с их аудиторией. В статье рассматриваются правовые и этические последствия использования этих технологий в PR-деятельности, а также выявляются сложности и возможности, с которыми сталкиваются в этой области. При использовании чат-ботов, искусственного интеллекта и алгоритмов в области общественных связей необходимо обеспечить защиту ключевой персональной информации и соблюдение законов о конфиденциальности. В 5-й главе регламента Европейского союза о защите данных подчеркивается необходимость обеспечения прозрачности использования информации, защиты интересов пользователей и предотвращения передачи личной информации третьим лицам [1]. В Республике Узбекистан в статье 27 Главы II Конституции гарантируется право каждого на свободу и неприкосновенность личной жизни, а в статье 31 – право каждого на секретность письменных, телефонных, почтовых, электронных и других сообщений [2]. Кроме того, использование контента, созданного на основе искусственного интеллекта в PR-целях, поднимает вопросы, связанные с правами интеллектуальной собственности. Профессор Гарвардского университета Бенджамин Л. В. Собел подчеркивает важность обеспечения соблюдения законов об авторских правах и предотвращения нарушения прав интеллектуальной собственности, создаваемого контента [3, с. 49].

Использование чат-ботов, искусственного интеллекта и алгоритмов в PR также создает сложности в адаптации правовых и этических прин-

ципов. Профессор Университета Дэпоул Сефан Крамиский, в своей статье «Вопросы в области законодательства и технологии управления цифровыми правами в интернет-эпоху», отмечает необходимость реагирования PR-специалистов на вопросы, связанные с потенциалом конфликтов при принятии автоматизированных решений [4, с. 3].

Прозрачность является основой этической практики в области PR. Организации, использующие чат-боты или искусственный интеллект в коммуникационных инструментах, должны открыто информировать о природе автоматизированного воздействия, так как «пользователи имеют право знать, когда они общаются с человеком, а когда с роботом» [5, с. 77]. Для укрепления доверия общественности организации должны ясно представлять эту информацию в контексте общественных связей.

Участие алгоритмов в процессе принятия решений также поднимает вопрос ответственности. Определение правильности информации или результатов может быть затруднительным. Специалисты по PR должны иметь ясное понимание и готовность к решению вопросов, связанных с потенциальными негативными последствиями, возникающими в результате использования автоматизированных систем.

Хотя правовые и этические вопросы играют важную роль, интеграция чат-ботов, ИИ и алгоритмов в PR также предоставляет множество возможностей. Автоматизация способствует повышению эффективности, что предоставляет PR-специалистам возможность принимать не только реактивные, но и стратегические решения. Анализ, основанный на искусственном интеллекте, обеспечивает ценные инсайты в индивидуальные действия клиентов, что позволяет разрабатывать более целевые и персонализированные коммуникационные стратегии.

Создание правильного баланса между человеческим фактором и технологическими инновациями становится ключевым аспектом успешной работы PR в цифровую эпоху. Использование технологий должно улучшать, а не ухудшать человеческий опыт, и это требует внимательного изучения того, когда и как их применять.

В заключение, взаимодействие с обществом в эпоху цифровых технологий продолжает развиваться, и стратегии коммуникации, использующие чат-боты, искусственный интеллект и алгоритмы, продолжают преобразовываться. Особенно важно продолжать изучать эту область в третьем десятилетии XXI века. Правовые и этические стандарты в цифровой эпохе, наконец, могут оказаться жизненно важными для установления порядка. Организации могут успешно использовать воз-

возможности цифровых инноваций в PR, подчеркивая значимость прозрачности, ответственности и справедливости.

Библиографические ссылки

1. Общий регламент по защите данных (ОРЗД) [Электронный ресурс]. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (дата обращения: 01.02.2024).
2. Конституция Республики Узбекистан. Статьи 27-31 [Электронный ресурс]. URL: <https://constitution.uz/uz/clause/index#section7> (дата обращения: 01.02.2024).
3. *Собел Б. Л.* Кризис добросовестного использования искусственного интеллекта // Колумбийский журнал права и искусства. 2017. №41. С. 45–97.
4. *Крамарский С. М.* Защита авторских прав в эпоху Интернета: закон и технология управления цифровыми правами // Журнал ДеПола по искусству, технологиям и праву интеллектуальной собственности [Электронный ресурс]. URL: <https://via.library.depaul.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1252&context=jatip> (дата обращения: 01.02.2024).
5. *Вестин А. Ф.* Конфиденциальность и свобода. Нью-Йорк: Атенеум. Портсмут, Нью-Хэмпшир: Международная ассоциация специалистов по конфиденциальности. 2013. 77 с.