ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 148 Wednesday 3 march 2021

Chatbot: cosa sono e come si usano nell'eLearning?

Come funziona un chatbot in un corso online e il suo utilizzo è in antitesi alla personalizzazione dei corsi?

Utilizzare i **chatbot** all'interno di una **piattaforma LMS**, learning management system, è una tendenza nell'eLearning che non conosce smentite. Quale è il ruolo di questo software intelligente e in che modo riesce a soddisfare le esigenze di **personalizzazione dei corsi eLearning**?

Chatbot: molto più di una chat

La parola chatbot è un neologismo che nasce dall'unione di **chat e robot**. Semplificando, possiamo quindi pensare che un chatbot sia un robot a cui ci rivolgiamo per fare delle domande tramite una chat. In effetti, i chatbot per aziende vengono impiegati essenzialmente per offrire assistenza clienti, rispondere alle domande più frequenti dei propri clienti online. Se analizziamo la tecnologia alla base dei chatbot ci rendiamo conto che c'è molto di più. Entriamo nell'ambito dell'apprendimento automatico e dell' **intelligenza artificiale**.

Come funziona un chatbot?

Un chatbot è un software che interpreta il linguaggio naturale, quello degli esseri umani, e risponde in maniera istantanea, pertinente e automatica.

Tramite algoritmi che si basano sulla **comprensione del linguaggio naturale** (Natural language understanding, NLU) è in grado di interpretare all'istante il significato di messaggi scritti e orali precedentemente classificati, dialogando con il proprio interlocutore. La differenza, rispetto a una live chat, è che non c'è la presenza di un umano, anche se alcuni **chatbot** prevedono l'interazione con assistenti umani a cui trasferiscono delle istanze.

L'aspetto più innovativo del chatbot è la sua continua **capacità di apprendimento**: più messaggi codifica, più interagisce con gli utenti, più si perfezionano le risposte e la comunicazione. Ed è questa capacità di apprendere, grazie all'addestramento che riceve dagli umani, che rende il chatbot uno strumento sempre più centrale nell'eLearning.

Come si usa un chatbot in un corso online?

Usare un **chatbot nella formazione online** significa dotarsi di uno strumento in grado di interagire con gli utenti, fornire ulteriori elementi al corso online e analizzare i dati su ciascun utente. Il ruolo del chatbot, quindi, va oltre la semplice risposta alle domande degli studenti.

Chatbot per suggerire un percorso formativo e navigare le risorse didattiche

In una piattaforma LMS aziendale ci sono, in genere, diversi corsi; alcuni sono parte della **formazione obbligatoria**, mentre altri sono facoltativi, come parte dello sviluppo professionale dei dipendenti. Nell'accedere alla piattaforma per la prima volta, il dipendente può essere accolto da un chatbot che pone delle domande precise sul ruolo del dipendente, sui suoi interessi, sulle sue conoscenze. Lo scopo è potergli **raccomandare i corsi di formazione più adatti** alla sua posizione, gusti, bisogni formativi. Negli accessi successivi, il chatbot può funzionare da **motore di ricerca interno** che aiuta il corsista a trovare i corsi, moduli o le informazioni di cui ha bisogno, selezionando le risorse didattiche più appropriate.

Chatbot per analizzare bisogni formativi e comportamenti

Le domande poste dal chatbot possono essere ancora più specifiche e riuscire a determinare qual è il livello di conoscenza del dipendente, che sia un neoassunto o abbia bisogno di riqualificarsi e apprendere nuove competenze. Con un'idea più chiara sui **bisogni formativi**, si possono suggerire moduli precisi, mostrare video e altri contenuti in base alle preferenze degli studenti.

Chatbot come strumento di formazione e valutazione

Potendo accedere ai contenuti formativi aziendali, un chatbot potrebbe rispondere alle domande di un dipendente che ha bisogno di una risposta immediata da applicare sul posto di lavoro. All'interno della risposta si possono trovare brevi **contenuti formativi** che risolvono una questione specifica: in una parola, microlearning. Una volta terminato un percorso formativo, i corsisti possono usare i chatbot per ripassare i contenuti appresi tramite domande mirate, utili anche ai fini della valutazione.

L'analisi, la formazione, la valutazione, la ricerca di contenuti appropriati vengono indirizzati a uno e un solo studente, di cui il chatbot ha imparato a conoscere preferenze, competenze, conoscenze, performance. In questo senso, il chatbot va esattamente nella direzione di personalizzare i corsi online.