ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 4 - number 104 Wednesday 18 march 2020

Rendi la formazione più efficace utilizzando i chatbot

Scopriamo cosa sono i chatbot e in che modo possono rendere la formazione aziendale online ancora più versatile ed efficace

Quando si parla di **microlearning**, il 90% delle persone associa questa metodologia didattica esclusivamente al formato video. Il progresso tecnologico ha tuttavia aperto le porte a nuove soluzioni utilizzabili nell'ambito del microlearning, una delle quali è quella dei chatbot.

Cosa sono i chatbot

Il **chatbot** è un software progettato per simulare una conversazione con un essere umano. Ai chatbot si scrive, si parla, gli si chiedono informazioni e loro rispondono in tempo reale.

Il bot parte da una serie di regole predefinite, ma grazie al **machine learning** (o "apprendimento automatico", cioè l'abilità delle macchine di apprendere senza essere state preventivamente programmate) migliora nel tempo la gestione delle proprie attività. Il chatbot, infatti, impara continuamente dalle domande degli utenti, diventando sempre più preciso, versatile e rapido nelle risposte.

I chatbot più famosi sono i cosiddetti " **assistenti virtuali**" (Siri, Alexa, Google Assistant, Cortana, etc.), ma i campi di applicazione di questa tecnologia sono svariati: dall'assistenza post-vendita alla guida all'acquisto, dalle FAQ all' eLearning.

L'uso dei chatbot per la formazione

Contrariamente a ciò che si pensa, i chatbot possono fare molto di più che rispondere a domande standard o preimpostate. Essi, infatti, permettono di coinvolgere gli utenti in una conversazione significativa e questo può avere molteplici scenari applicativi.

I chatbot possono ad esempio essere incorporati all'interno dei **corsi eLearning** per conversare, addestrare e persino valutare gli studenti. Tramite i chatbot è quindi possibile creare **pillole informative e formative** in un formato di domande e risposte facilmente aggiornabile, che permette di cambiare frequentemente i contenuti.

Ogni studente impara e assorbe le cose a un ritmo diverso e richiede una metodologia specifica di insegnamento. Di conseguenza, uno dei vantaggi più potenti di essere istruito da un chatbot è l'estrema flessibilità di questo sistema, vale a dire la sua capacità di adattarsi alle esigenze e ai requisiti specifici di ogni studente.

L'accesso alle informazioni e ai contenuti formativi tramite chatbot rende l'**esperienza d'apprendimento interattiva** e lascia ai dipendenti il controllo della propria formazione: lo studente può porre una domanda e ottenere una breve risposta nel momento del bisogno, anche durante il flusso di lavoro.
In questo modo, la **formazione diventa più efficace** perché sono proprio gli studenti che palesano le proprie esigenze formative.

Gli scenari di applicazione dei chatbot in ambito formativo sono svariati. Ad esempio, possono essere utilizzati nella formazione alla vendita, per addestrare il venditore in tutte le situazioni che potrebbero presentarsi durante la conversazione effettiva con il potenziale cliente.
Il bot potrebbe così rispondere alle dichiarazioni e alle osservazioni del venditore, permettendogli di imparare a gestire tutte le possibili obiezioni sul prodotto o servizio che offre, prima ancora di entrare nello scenario reale.

I chatbot all'interno del flusso di lavoro

Consentire ai dipendenti di avere accesso a un chatbot significa avere la possibilità di **spostare la formazione all'interno del flusso di lavoro**. In questo modo, i dipendenti possono utilizzare il chatbot come tutor personale. Questo approccio offre la prospettiva di un apprendimento continuo e un supporto personalizzato.

Avere un bot nel flusso di lavoro consente ai dipendenti di avere le informazioni e la formazione di cui hanno bisogno per svolgere il proprio lavoro quando e dove ne hanno bisogno, senza farli allontanare dalla postazione di lavoro.

Impara dal chatbot

Infine, il chatbot non si limita solo a rispondere alle domande e a tenere conversazioni. Esso infatti è in grado di r**egistrare e analizzare i dati delle interazioni** per vedere cosa viene richiesto e quando, nonché di raccogliere informazioni sulle **domande a cui non è stato possibile rispondere**.

Dal test del comportamento dello studente al monitoraggio dei suoi progressi, i chatbot forniscono dati su cosa funziona e cosa no e permettono una fase critica del processo di progettazione.

In questo modo, la formazione diventa più pertinente ed efficace, poiché si basa sui bisogni dimostrabili dei dipendenti. Ecco perché la vera tendenza del 2020 nei corsi di formazione online sarà l'utilizzo dei chatbot.

Articolo tratto da eLearningIndustry