MOKYMOSI VEIKLŲ BE KOMPIUTERIO RINKINYS

Pokalbių robotų veikimo principų supratimas žaidžiant vaidmenų žaidimą

Šios veiklos be kompiuterio metu suaugusieji besimokantieji, dalyvaudami bendradarbiavimu grįstose vaidmenų žaidimo veiklose, paremtose kasdienio gyvenimo situacijomis, tyrinėja, kaip veikia pokalbių robotai ir automatizuotos komunikacijos sistemos. Suaugusieji besimokantieji pakaitomis atlieka naudotojo ir pokalbių roboto vaidmenis, imituodami tokias užduotis kaip registracija pas gydytoją, informacijos prašymas, rezervavimas ar su paslaugomis susijusių problemų sprendimas.
Dalyvaudami fasilitatoriaus vedamose diskusijose ir struktūruotose veiklose suaugusieji besimokantieji sužino, kaip organizuojami pokalbiai su pokalbių robotu, kaip automatizuotos sistemos renka ir apdoroja informaciją bei kodėl aiški komunikacija yra būtina sėkmingai sąveikai. Veikla taip pat skatina kritiškai apmąstyti pokalbių robotų privalumus ir ribotumus bei situacijas, kuriose vis dar būtina žmogaus pagalba.
Atlikę veiklą besimokantieji įgyja daugiau pasitikėjimo sąveikaudami su skaitmeninėmis sistemomis, taip pat stiprina loginį mąstymą, bendravimo, bendradarbiavimo ir problemų sprendimo įgūdžius.

Tikslinė grupė

☑ Žemos kvalifikacijos suaugusieji, kurių skaitmeninės kompetencijos menkos
☑ Žemos kvalifikacijos suaugusieji, kurie yra įgiję ribotą formalųjį išsilavinimą ar kvalifikaciją
☑ Žemos kvalifikacijos suaugusieji, retai dalyvaujantys mokymosi visą gyvenimą veiklose ar mokymuose

Mokymosi tikslai

Šios veiklos metu suaugusieji besimokantieji ugdys gebėjimus:

- suskaidyti paprastą kasdienę sąveiką su pokalbių robotu (pvz., paslaugos užklausą) į aiškius ir logiškus žingsnius;

Co-funded by the European Union

CC BY NC SA

Šis projektas bendrai finansuotas Europos Komisijos programos „ERASMUS+“ lėšomis. Šiame leidinyje pateikiama tik autorių nuomonė. Nei Europos Komisija, nei SEPIE negali būti laikomos atsakingomis už šiame leidinyje pateiktos informacijos naudojimą.

Tema

Inovacijų kompetencijos

Trukmė

90–120 minučių

Lygis

Pažengusiųjų

Taikomi informatinio mąstymo principai

☑ Dekompozicija
☑ Šablonų atpažinimas
☑ Abstrakcija
☑ Algoritminis mąstymas

Metodas

☑ Žaidybinimas
☑ Mokymasis sprendžiant iššūkius
☑ Bendradarbiavimu grįstas mokymasis
☐ Patirtinis mokymasis

- atpažinti bendras automatizuotų pokalbių struktūras, pavyzdžiui, pasikartojančius klausimų tipus ar atsakymų formatus;
- nustatyti, kokia svarbiausia informacija reikalinga sėkmingai sąveikai, ir nepaisyti nereikalingų detalių;
- sukurti paprastą atsakymų seką, parodančią, kaip pokalbių robotas galėtų padėti naudotojui nuosekliai atlikti užduotį;
- aiškiai ir logiškai formuluoti klausimus bei atsakymus vaidmenų žaidimo situacijose.

Kompetencijų sritys

a) Inovacijų kompetencijos

☑ Kūrybiškumas
☑ Kritinis mąstymas
☑ Problemų sprendimas
☑ Bendravimas
☑ Bendradarbiavimas

b) Informacinio raštingumo kompetencijos

☑ Gebėjimas rasti, suprasti ir kritiškai analizuoti informaciją
☑ Skaitmeninio ir vaizdinio turinio interpretavimas
☑ Žiniasklaidos įtakos ir šališkumo suvokimas

c) Gyvenimo ir karjeros kompetencijos

☑ Lankstumas ir gebėjimas prisitaikyti
☑ Iniciatyvumas ir savarankiškumas
☑ Socialumas ir tarpkultūrinė kompetencija
☑ Produktyvumas
☑ Lyderystė ir atsakomybė

Mokymosi rezultatai

Atlikę veiklą suaugusieji besimokantieji geba:

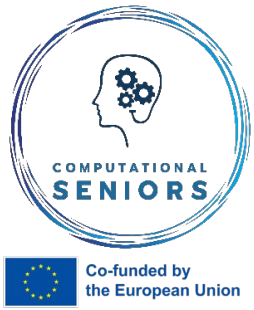
- suplanuoti pokalbį su pokalbių robotu kaip aiškią bendravimo žingsnių seką;
- atpažinti automatizuotose sistemose naudojamas bendras komunikacijos struktūras;
- atrinkti aktualiausią informaciją, reikalingą užduočiai atlikti;
- sukurti ir pristatyti paprastą sąveikos su pokalbių robotu modelį;
- aktyviai dalyvauti vaidmenų žaidimo veiklose, bendradarbiauti ir spręsti problemas;
- paaiškinti, kokiose situacijose bendravimas su

pokalbių robotu gali būti veiksmingas, o kokiose – neveiksmingas.

Fasilitatoriaus užrašai

- Naudokite paprastas spausdintas korteles su pokalbių roboto klausimų ir atsakymų pavyzdžiais (pvz., registracija pas gydytoją, informacijos prašymas).
- Paaiškinkite, kad vienas žmogus vaidina „pokalbių robotą“, o kiti yra „naudotojai“, užduodantys klausimus.
- Rinkitės situacijas, pažįstamas iš kasdienio gyvenimo.
- Skatinkite suaugusiuosius besimokančiuosius kalbėti, užduoti klausimus ir dalytis savo patirtimi.
- Fasilitatorius turėtų padėti dalyviams žaisti vaidmenų žaidimą, tačiau leisti jiems patiems bandyti rasti atsakymus.

Naudokite aiškią, paprastą kalbą ir venkite techninių terminų.



Pokalbių robotų veikimo principų supratimas žaidžiant vaidmenų žaidimą

1 žingsnis. Dekompozicija

Suaugusiesiems besimokantiesiems pateikiamas paprastas, iš realaus gyvenimo paimtas pokalbių roboto scenarijus (pvz., registracija pas gydytoją (1 priedas), informacijos apie paslaugą prašymas) kartu su spausdintomis „klausimo“ ir „atsakymo“ kortelėmis.

Besimokančiųjų prašoma:

- suskaidyti bendravimą su pokalbių robotu į smulkesnius žingsnius (pvz., pasisveikinimas, prašymas, informacijos pateikimas, patvirtinimas);
- nustatyti, ko nori naudotojas ir kokios informacijos reikia;
- sudėlioti korteles logine tvarka, parodant, kaip turėtų vykti pokalbis.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Skatinkite diskusiją klausimais, pvz.: „Ko naudotojui reikia pirmiausia?“, „Ko pokalbių robotas turėtų klausti toliau?“
- Skatinkite suaugusiuosius besimokančiuosius mąstyti žingsnis po žingsnio, o ne viską iš karto.
- Pabrėžkite, kad pokalbiai vyksta pagal paprastą struktūrą.

Šis žingsnis padeda suaugusiesiems besimokantiesiems suskaidyti pokalbį į aiškias ir valdomas dalis, todėl lengviau suprasti, kaip veikia pokalbių robotai.

2 žingsnis. Šablonų atpažinimas

Suaugusiesiems besimokantiesiems pateikiami papildomi pokalbių su robotu scenarijai (pvz., kambario viešbutyje užsakymas, teiravimasis darbo laiko, pagalbos dėl paslaugos prašymas; žr. 2 priedą).

Jų prašoma:

- įsivaizduoti, kad jie naudojasi meniu principu veikiančiu pokalbių robotu;
- palyginti, kaip pokalbiai kinta skirtingose situacijose;
- nustatyti pasikartojančius šablonus (dėsningumus),

pavyzdžiui:
    - ✔ pasisveikinimus (pvz., „Sveiki, kuo galiu padėti?“);
    - ✔ dažnai pasitaikančius klausimus (pvz., data, vieta, paslaugos tipas);
    - ✔ patvirtinimo pranešimus (pvz., „Jūsų užsakymas patvirtintas“).
- pastebėti pasikartojančias klausimų ir atsakymų formulavimo struktūras.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Skatinkite apmąstymą: „Kokie klausimai pasitaiko kiekvienoje situacijoje?“, „Kas išlieka tas pats?“
- Pabrėžkite, kad daugelis pokalbių su pokalbių robotais vyksta pagal panašius šablonus (dėsningumus).
- Akcentuokite, kad šablonų (dėsningumų) supratimas palengvina bendravimą.

Šis žingsnis padeda suaugusiesiems besimokantiesiems atpažinti bendras sąveikos su pokalbių robotu struktūras ir suprasti, kaip pokalbiai kartojasi skirtinguose kontekstuose.

Besimokantieji turėtų:

- apibrėžti aiškias maisto užsakymo per pokalbių robotą taisykles, pavyzdžiui:
    - o „Pradėkite nuo pasisveikinimo.“ Jei atsakymas yra „Labas“, koks kitas žingsnis?
    - o „Paprašykite pagrindinės informacijos (laiko, vietos, patiekalo).“
    - o „Prieš pateikdami galutinį atsakymą, patvirtinkite informaciją.“
- pritaikyti savo pokalbį prie skirtingų situacijų (pvz., trūkstamos informacijos, neaiškaus prašymo);
- sudėlioti pokalbį į nuoseklią žingsnių seką, pavyzdžiui:
    1. pasisveikinti su naudotoju;
    2. paklausti, ko jam reikia;
    3. surinkti svarbią informaciją;
    4. pateikti atsakymą arba patvirtinimą.

Suaugusieji besimokantieji:

- suvaidina pokalbį su pokalbių robotu per vaidmenų žaidimą;
- paaiškina, kaip jų žingsniai padeda vesti pokalbį;

- palygina skirtingus požiūrius ir aptaria, kurie iš jų aiškesni ir lengviau suprantami.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Skatinkite praktišką mąstymą: „Ar tai aišku naudotojui?“, „Ar tai veiktų realiame gyvenime?“
- Akcentuokite lankstumą (pokalbių robotas turi prisitaikyti prie skirtingų atsakymų).
- Padėkite suaugusiesiems besimokantiesiems tobulinti loginę veiksmų seką.

Šis žingsnis padeda suaugusiesiems besimokantiesiems ugdyti struktūruotą, loginį mąstymą ir suprasti, kaip automatizuotos sistemos padeda naudotojams nuosekliai priimti paprastus sprendimus.

Registracija pas gydytoją: pokalbis su pokalbių robotu

Pokalbių robotas: Sveiki! Kuo galiu padėti?

Naudotojas: Sveiki. Norėčiau užsiregistruoti pas gydytoją.

Pokalbių robotas: Pas kurį šeimos gydytoją norėtumėte užsiregistruoti?

Naudotojas: Norėčiau užsiregistruoti pas gydytoją [įrašykite gydytojo vardą ir pavardę galininko linksniu].

Pokalbių robotas: Koks jūsų vardas ir kokia pavardė?

Naudotojas: Mano vardas ir pavardė – [įrašykite savo vardą ir pavardę].

Pokalbių robotas: Dėl kokios priežasties norite apsilankyti?

Naudotojas: Man skauda [kūno dalį].

Pokalbių robotas: Kiek laiko jaučiate skausmą?

Naudotojas: Skausmą jaučiu [įrašykite trukmę, pvz., tris dienas].

Pokalbių robotas: Kuri diena ir kuris laikas jums tiktų?

Naudotojas: Man tiktų [diena ir laikas].

Pokalbių robotas: Jūsų vizitas užregistruotas [diena, data ir laikas].

Naudotojas: Ačiū.

Pokalbių robotas: Nėra už ką. Viso gero.

Naudotojas: Viso gero.

Viešbučio kambario užsakymas: meniu principu veikiančio pokalbių roboto pokalbis
Vienviečio kambario užsakymas

Pokalbių robotas: Sveiki! Kuo galiu padėti?

Meniu parinktys:

Užsisakyti kambarį

Pakeisti užsakymą

Atšaukti užsakymą

Gauti informaciją apie viešbutį

Naudotojas pasirenka: Užsisakyti kambarį

Pokalbių robotas: Kur norėtumėte apsistoti?

Meniu parinktys:

Miesto centras

Šalia oro uosto

Šalia paplūdimio

Kita vieta

Naudotojas pasirenka: Miesto centras

Pokalbių robotas: Pasirinkite atvykimo datą.

Meniu parinktys:

Rugpjūčio 15 d.

Rugpjūčio 16 d.

Rugpjūčio 17 d.

Naudotojas pasirenka: Rugpjūčio 16 d.

Pokalbių robotas: Pasirinkite išvykimo datą.

Meniu parinktys:

Rugpjūčio 17 d.

Rugpjūčio 18 d.

Rugpjūčio 19 d.

Naudotojas pasirenka: Rugpjūčio 19 d.

Pokalbių robotas: Kiek svečių apsistos kambaryje?

Meniu parinktys:

Vienas svečias

Du svečiai

Trys svečiai

Keturi svečiai

Naudotojas pasirenka: Vienas svečias

Pokalbių robotas: Kokio tipo kambario norėtumėte?

Meniu parinktys:

Vienvietis kambarys

Dvivietis kambarys

Dvivietis kambarys su dviem lovomis

Šeimos kambarys

Liuksas

Naudotojas pasirenka: Vienvietis kambarys

Pokalbių robotas: Ar norėtumėte pusryčių?

Meniu parinktys:

Taip

Ne

Naudotojas pasirenka: Taip

Pokalbių robotas: Patvirtinkite savo užsakymo duomenis.

Vieta: miesto centras

Atvykimas: rugpjūčio 16 d.

Išvykimas: rugpjūčio 19 d.

Svečiai: vienas

Kambario tipas: vienvietis kambarys

Pusryčiai: įtraukti

Meniu parinktys:

Patvirtinti užsakymą

Keisti duomenis

Atšaukti

Naudotojas pasirenka: Patvirtinti užsakymą

Pokalbių robotas: Jūsų užsakymas patvirtintas.