ΜΑΘΗΣΙΑΚΟ ΚΟΥΤΙ ΑΠΟΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

Κατανόηση των Chatbots μέσω του παιχνιδιού ρόλων

Σε αυτή τη δραστηριότητα, οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι εξερευνούν πώς λειτουργούν τα chatbots και τα αυτοματοποιημένα συστήματα επικοινωνίας μέσω συνεργατικών σεναρίων παιχνιδιού ρόλων που βασίζονται σε καταστάσεις της καθημερινής ζωής. Οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι αναλαμβάνουν εναλλάξ τους ρόλους των χρηστών και των chatbots ενώ προσομοιώνουν εργασίες όπως η κράτηση ραντεβού στο ιατρείο, η αίτηση πληροφοριών, η πραγματοποίηση κρατήσεων ή η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με τις υπηρεσίες.

Μέσω καθοδηγούμενης συζήτησης και δομημένων δραστηριοτήτων, οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν πώς οργανώνονται οι συνομιλίες chatbot, πώς τα αυτοματοποιημένα συστήματα συλλέγουν και επεξεργάζονται πληροφορίες και γιατί η σαφής επικοινωνία είναι απαραίτητη για επιτυχημένες αλληλεπιδράσεις. Η δραστηριότητα ενθαρρύνει επίσης τον κριτικό προβληματισμό σχετικά με τα δυνατά σημεία και τους περιορισμούς των chatbots και τις καταστάσεις στις οποίες η ανθρώπινη υποστήριξη παραμένει απαραίτητη.

Μέχρι το τέλος της δραστηριότητας, οι μαθητές αναπτύσσουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στην αλληλεπίδραση με τα ψηφιακά συστήματα, ενώ παράλληλα ενισχύουν τη λογική σκέψη, την επικοινωνία, τη συνεργασία και τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων.

Ομάδα-στόχος

☑ Ενήλικες χαμηλής ειδίκευσης με χαμηλές ψηφιακές ικανότητες
☑ Ενήλικες χαμηλής ειδίκευσης με περιορισμένη τυπική εκπαίδευση ή προσόντα
☑ Ενήλικες με χαμηλή ειδίκευση και χαμηλή συμμετοχή σε ευκαιρίες διά βίου μάθησης/κατάρτισης

Μαθησιακοί στόχοι

Με το τέλος αυτής της δραστηριότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση:

- Αναλύστε μια απλή καθημερινή αλληλεπίδραση με ένα chatbot (π.χ. ζητώντας μια υπηρεσία) σε σαφή και λογικά βήματα.

Αυτό το έργο συγχρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη του προγράμματος ERASMUS+ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Αυτή η δημοσίευση αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων της και ούτε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ούτε ο SEPIE μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Θέμα

Ικανότητες καινοτομίας

Διάρκεια

90–120 λεπτά

Επίπεδο

Προχωρημένο

Βήματα υπολογιστικής σκέψης που χρησιμοποιούνται

- ☑ Αποσύνθεση
- ☑ Αναγνώριση προτύπων
- ☑ Αφαίρεση
- ☑ Αλγοριθμική σκέψη

Μεθοδολογική Προσέγγιση

- ☑ Παιχνιδοποίηση
- ☑ Μάθηση με βάση τις προκλήσεις
- ☑ Συνεργατική μάθηση
- ☐ Βιωματική μάθηση

- Αναγνωρίστε κοινές δομές σε αυτοματοποιημένες συνομιλίες, όπως επαναλαμβανόμενους τύπους ερωτήσεων ή μορφές απαντήσεων.
- Προσδιορίστε ποιες βασικές πληροφορίες χρειάζονται για μια επιτυχημένη αλληλεπίδραση και αγνοήστε τις περιττές λεπτομέρειες.
- Δημιουργήστε μια βασική ακολουθία απαντήσεων που δείχνει πώς ένα bot συνομιλίας θα μπορούσε να καθοδηγήσει έναν χρήστη σε μια εργασία.
- Εκφράστε ερωτήσεις και απαντήσεις με σαφήνεια και λογική κατά τη διάρκεια καταστάσεων παιχνιδιού ρόλων.

Τομείς Αρμοδιότητας

α) Ικανότητες καινοτομίας

- ☑ Δημιουργικότητα
- ☑ Κριτική σκέψη
- ☑ Επίλυση προβλήματος
- ☑ Επικοινωνία
- ☑ Συνεργασία

β) Ικανότητες Πληροφοριακής Παιδείας

- ☑ Ικανότητα πρόσβασης, κατανόησης και κριτικής ανάλυσης πληροφοριών
- ☑ Ερμηνεία ψηφιακού και οπτικού περιεχομένου
- ☑ Επίγνωση της επιρροής και των προκαταλήψεων των μέσων ενημέρωσης

γ) Ικανότητες ζωής και σταδιοδρομίας

- ☑ Ευελιξία και προσαρμοστικότητα
- ☑ Πρωτοβουλία και αυτονομία
- ☑ Κοινωνικότητα και διαπολιτισμική ικανότητα
- ☑ Παραγωγικότητα
- ☑ Ηγεσία και υπευθυνότητα

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Μέχρι το τέλος της δραστηριότητας, οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση:

- Οργανώστε μια συνομιλία chatbot σε μια σαφή ακολουθία βημάτων επικοινωνίας.
- Προσδιορίστε κοινές δομές επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται σε αυτοματοποιημένα συστήματα.
- Επιλέξτε τις πιο σχετικές πληροφορίες που απαιτούνται για την ολοκλήρωση μιας εργασίας.

- Δημιουργήστε και παρουσιάστε ένα απλό μοντέλο αλληλεπίδρασης chatbot.
- Συμμετέχετε ενεργά σε συνεργατικές δραστηριότητες επίλυσης προβλημάτων και παιχνιδιού ρόλων.
- Εξηγήστε καταστάσεις στις οποίες η επικοινωνία chatbot μπορεί να είναι ή να μην είναι αποτελεσματική.

Σημειώσεις

- Χρησιμοποιήστε απλές εκτυπωμένες κάρτες με σενάρια chatbot (π.χ. κλείσιμο ραντεβού σε ιατρείο, ζητώντας πληροφορίες).
- Εξηγήστε ότι ένα άτομο παίζει το "chatbot" και άλλοι είναι "χρήστες" που κάνουν ερωτήσεις.
- Επιλέξτε καταστάσεις που είναι γνωστές από την καθημερινή ζωή.
- Ενθαρρύνετε τους ενήλικες εκπαιδευόμενους να μιλήσουν, να κάνουν ερωτήσεις και να μοιραστούν τις εμπειρίες τους.
- Ο συντονιστής θα πρέπει να υποστηρίζει το παιχνίδι ρόλων, αλλά να αφήνει τους ενήλικες εκπαιδευόμενους να προσπαθήσουν να βρουν οι ίδιοι απαντήσεις.

Χρησιμοποιήστε σαφή, απλή γλώσσα και αποφύγετε τεχνικούς όρους.

Co-funded by the European Union

Κατανόηση των Chatbots μέσω του παιχνιδιού ρόλων

Βήμα 1. Αποσύνθεση

Στους ενήλικες εκπαιδευόμενους δίνεται ένα απλό πραγματικό σενάριο chatbot, όπως η κράτηση ραντεβού στο ιατρείο (Παράρτημα 1) ή η αίτηση για πληροφορίες υπηρεσίας~~),~~ μαζί με εκτυπωμένες κάρτες «ερώτησης» και «απάντησης».

Καλούνται να:

- Χωρίσουν την αλληλεπίδραση σε μικρότερα βήματα (π.χ. χαιρετισμός, αίτημα, παροχή πληροφοριών, επιβεβαίωση).
- Προσδιορίσουν τι θέλει ο χρήστης και ποιες πληροφορίες χρειάζονται.
- Τακτοποιήσουν τις κάρτες με λογική σειρά για να δείξετε πώς πρέπει να γίνει η συνομιλία.

Υποστήριξη διαμεσολαβητή:

- Άμεση συζήτηση με ερωτήσεις όπως: "Τι χρειάζεται πρώτα ο χρήστης;", "Τι πρέπει να ρωτήσει το chatbot στη συνέχεια;"
- Ενθαρρύνετε τους ενήλικες εκπαιδευόμενους να σκέφτονται βήμα προς βήμα και όχι ταυτόχρονα.
- Τονίστε ότι οι συνομιλίες ακολουθούν μια απλή δομή.

Αυτό το βήμα βοηθά τους ενήλικες εκπαιδευόμενους να χωρίσουν μια συνομιλία σε σαφή και διαχειρίσιμα μέρη, διευκολύνοντας την κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των chatbot.

Βήμα 2. Αναγνώριση προτύπων

Στους ενήλικες εκπαιδευόμενους δίνονται πρόσθετα σενάρια chatbot, όπως κράτηση δωματίου σε ξενοδοχείο (Παράρτημα 2), ερώτηση για τις ώρες λειτουργίας ή αίτημα βοήθειας για μια υπηρεσία.

Καλούνται να:

- Φανταστούν ότι χρησιμοποιούν ένα chatbot που βασίζεται σε μενού.
- Συγκρίνουν πώς αλλάζουν οι συζητήσεις σε διαφορετικές καταστάσεις.
- Προσδιορίσουν επαναλαμβανόμενα μοτίβα, όπως:
  - ✓ Χαιρετισμούς (π.χ. "Γεια, πώς μπορώ να σας βοηθήσω;")
  - ✓ Συνήθεις ερωτήσεις (π.χ. ημερομηνία, τοποθεσία, είδος υπηρεσίας)
  - ✓ Μηνύματα επιβεβαίωσης (π.χ. "Η κράτησή σας επιβεβαιώθηκε")

- Παρατηρήσουν επαναλαμβανόμενες δομές στον τρόπο με τον οποίο σχηματίζονται οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις.

Υποστήριξη διαμεσολαβητή:

- Ενθαρρύνετε τον προβληματισμό: «Ποιες ερωτήσεις εμφανίζονται σε κάθε κατάσταση;», «Τι παραμένει το ίδιο;»
- Επισημάνετε ότι πολλές συνομιλίες chatbot ακολουθούν παρόμοια μοτίβα.
- Τονίστε ότι η κατανόηση των προτύπων διευκολύνει την επικοινωνία.

Αυτό το βήμα βοηθά τους ενήλικες εκπαιδευόμενους να αναγνωρίσουν κοινές δομές στις αλληλεπιδράσεις chatbot και να κατανοήσουν πώς επαναλαμβάνονται οι συνομιλίες σε διαφορετικά πλαίσια.

Βήμα 3. Αφαίρεση – Εστίαση σε αυτό που έχει μεγαλύτερη σημασία

Κατανόηση των Chatbots μέσω του παιχνιδιού ρόλων

Οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι καθοδηγούνται να απλοποιήσουν τη συζήτηση εστιάζοντας μόνο στα πιο σημαντικά στοιχεία.

Καλούνται να:

- Προσδιορίσουν τις βασικές πληροφορίες που απαιτούνται για να απαντήσει το chatbot (π.χ. ημερομηνία, τόπος, αίτημα).
- Διακρίνουν μεταξύ βασικών και περιττών λεπτομερειών σε μια συνομιλία.
- Αφαιρέσουν επιπλέον ή άσχετες πληροφορίες για να κάνετε την επικοινωνία πιο σαφή.
- Εστιάσουν μόνο σε ό,τι χρειάζεται για να ολοκληρώσετε την εργασία.

Υποστήριξη διαμεσολαβητή:

- Κάντε ερωτήσεις όπως: "Ποιες πληροφορίες χρειάζονται πραγματικά;" "Τι μπορεί να παραλειφθεί;"
- Δώστε έμφαση στη σαφήνεια και την απλότητα.
- Βοηθήστε τους ενήλικες εκπαιδευόμενους να δουν ότι οι πολλές πληροφορίες μπορούν να προκαλέσουν σύγχυση στην επικοινωνία.

Αυτό το βήμα βοηθά τους ενήλικες εκπαιδευόμενους να μειώσουν την πολυπλοκότητα και να επικεντρωθούν στα πιο σημαντικά μέρη μιας συνομιλίας.

Co-funded by the European Union

Βήμα 4. Αλγοριθμική σκέψη

Οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι καλούνται να εργαστούν σε ομάδες για να δημιουργήσουν μια απλή αλληλεπίδραση chatbot βασισμένη σε κανόνες με βάση αυτά που έχουν μάθει και να οπτικοποιήσουν τον υποκείμενο αλγόριθμο.

Η πρόκληση είναι να οπτικοποιήσετε ένα chatbot που βασίζεται σε μενού για ενήλικες μεγαλύτερης ηλικίας που τους βοηθά να παραγγείλουν φαγητό για παράδοση στο σπίτι.

Θα πρέπει να:

- Καθορίσουν σαφείς κανόνες για την παραγγελία φαγητού μέσω ενός chatbot, όπως:
    - «Ξεκινήστε με έναν χαιρετισμό». Εάν η απάντηση είναι «Γεια», ποιο είναι το επόμενο βήμα;
    - «Ζητήστε βασικές πληροφορίες (ώρα, τόπος, πιάτο)».
    - «Επιβεβαιώστε τις πληροφορίες πριν δώσετε μια τελική απάντηση».
- Προσαρμόσουν τη συνομιλία τους με βάση διαφορετικές καταστάσεις (π.χ. πληροφορίες που λείπουν, ασαφές αίτημα).
- Οργανώσουν την αλληλεπίδρασή τους σε μια δομή βήμα προς βήμα, για παράδειγμα:
    1. Χαιρετίστε τον χρήστη.
    2. Ρωτήστε τι χρειάζονται.
    3. Συλλέξτε σημαντικές πληροφορίες.
    4. Δώστε μια απάντηση ή επιβεβαίωση.

Κατανόηση των Chatbots μέσω του παιχνιδιού ρόλων

Τέλος, οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να:

- Εκτελέσουν την αλληλεπίδρασή τους με το chatbot μέσω παιχνιδιού ρόλων.
- Εξηγήσουν πώς τα βήματά τους βοηθούν στην καθοδήγηση της συζήτησης.
- Συγκρίνουν διαφορετικές προσεγγίσεις και συζητήστε ποιες είναι πιο σαφείς και πιο εύκολο να ακολουθηθούν.

Υποστήριξη διαμεσολαβητή:

- Ενθαρρύνετε την πρακτική σκέψη: "Είναι αυτό σαφές για τον χρήστη;" "Θα λειτουργούσε αυτό στην πραγματική ζωή;"
- Δώστε έμφαση στην ευελιξία (το chatbot πρέπει να προσαρμόζεται σε διαφορετικές απαντήσεις).
- Υποστηρίξτε τους ενήλικες εκπαιδευόμενους στη βελτίωση της λογικής βήμα προς βήμα.

Co-funded by the European Union

Αυτό το βήμα βοηθά τους ενήλικες εκπαιδευόμενους να αναπτύξουν δομημένη, λογική σκέψη και να κατανοήσουν πώς τα αυτοματοποιημένα συστήματα καθοδηγούν τους χρήστες σε απλές αποφάσεις.

Κατανόηση των Chatbots μέσω του παιχνιδιού ρόλων

Κράτηση ραντεβού στο ιατρείο: Συνομιλία με Chatbot

Chatbot: Γεια σας! Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;
Χρήστης: Γεια σας. Θα ήθελα να κλείσω ένα ραντεβού με έναν γιατρό.
Chatbot: Ποιον οικογενειακό γιατρό θα θέλατε να δείτε;
Χρήστης: Θα ήθελα να δω τον Δρ [όνομα και επώνυμο γιατρού].
Chatbot: Ποιο είναι το όνομα και το επώνυμό σας;
Χρήστης: Το όνομά μου είναι [το όνομα και το επώνυμό σας].
Chatbot: Ποιος είναι ο λόγος του ραντεβού σας;
Χρήστης: Έχω πόνο στο [μέρος του σώματός μου].
Chatbot: Πόσο καιρό έχετε τον πόνο;
Χρήστης: Το έχω για [αριθμός ημερών ή εβδομάδων].
Chatbot: Ποια μέρα και ώρα θα ήταν κατάλληλη για εσάς;
Χρήστης: [Ημέρα και ώρα] θα ήταν κατάλληλη για μένα.
Chatbot: Το ραντεβού σας έχει κλείσει για [ημέρα, ημερομηνία και ώρα].
Χρήστης: Ευχαριστώ.
Chatbot: Παρακαλώ. Αντιο σας.
Χρήστης: Αντίο.

Κράτηση δωματίου ξενοδοχείου: Συνομιλία chatbot βάσει μενού
Κράτηση Standard δωματίου

Chatbot: Γεια σας! Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;
Επιλογές μενού:
Κάντε κράτηση δωματίου
Αλλαγή κράτησης
Ακύρωση κράτησης
Λάβετε πληροφορίες για το ξενοδοχείο
Ο χρήστης επιλέγει: Κράτηση δωματίου
Chatbot: Ποια τοποθεσία ξενοδοχείου θα προτιμούσατε;
Επιλογές μενού:
Κέντρο της πόλης
Κοντά στο αεροδρόμιο
Κοντά στην παραλία
Άλλη τοποθεσία
Ο χρήστης επιλέγει: Κέντρο πόλης
Chatbot: Επιλέξτε την ημερομηνία check-in.
Επιλογές μενού:
15 Αυγούστου
16 Αυγούστου

17 Αυγούστου
Επιλογή χρήστη: 16 Αυγούστου
Chatbot: Επιλέξτε την ημερομηνία αναχώρησης.
Επιλογές μενού:
17 Αυγούστου
18 Αυγούστου
19 Αυγούστου
Επιλογή χρήστη: 19 Αυγούστου
Chatbot: Πόσοι επισκέπτες θα μείνουν στο δωμάτιο;
Επιλογές μενού:
Ένας επισκέπτης
Δύο καλεσμένοι
Τρεις καλεσμένοι
Τέσσερις επισκέπτες
Ο χρήστης επιλέγει: Ένας επισκέπτης
Chatbot: Τι τύπο δωματίου θα θέλατε;
Επιλογές μενού:
Μονόκλινο δωμάτιο

Δίκλινο δωμάτιο
Δίκλινο δωμάτιο
Οικογενειακό δωμάτιο
Σουίτα
Ο χρήστης επιλέγει: Μονόκλινο δωμάτιο
Chatbot: Θα θέλατε να περιλαμβάνεται πρωινό;
Επιλογές μενού:
Ναι
Όχι
Ο χρήστης επιλέγει: Ναι
Chatbot: Επιβεβαιώστε τα στοιχεία της κράτησής σας.
Τοποθεσία: Κέντρο πόλης
Άφιξη: 16 Αυγούστου
Αναχώρηση: 19 Αυγούστου
Επισκέπτες: Ένας
Τύπος δωματίου: Μονόκλινο δωμάτιο
Πρωινό: Περιλαμβάνεται
Επιλογές μενού:
Επιβεβαίωση κράτησης
Αλλαγή λεπτομερειών
Ακύρωση

Ο χρήστης επιλέγει: Επιβεβαίωση κράτησης
Chatbot: Η κράτησή σας επιβεβαιώθηκε.