

GUIDA ALLA PROGETTAZIONE DI UNA CHATBOT



**MR.
WINSTON**
The True English Bot

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



INDICE

INDICE	1
PARTE 1 PERCHE' CREARE LA TUA CHATBOT.....	3
PARTE 2 COME IDEARE LA TUA CHATBOT	7
1. Fatti le giuste domande	7
a. Per cosa può essere utile la chatbot?	7
b. Quale sarà il ruolo della chatbot nella mia classe?	7
c. La chatbot contatta gli studenti in modo autonomo?	8
d. Di quali materiali di supporto ho bisogno nella mia chatbot?	9
2. Come assistente per la classe.....	14
3. Come un esercizio.....	18
a. Raccomandazioni sui tipi di esercizi da fare con la chatbot.....	18
b. Come adattare esercizi preesistenti alla tua chatbot	20
PARTE 3 PROGETTARE LA CHATBOT	23
1. L'architettura della chatbot	23
a. Perché pensare come un architetto?.....	23
b. Come disegnare l'impalcatura della chatbot	25
2. Come creare la sezione FAQ.....	30
a. Stabilisci i tuoi criteri.....	30
b. Come creare contenuto	31
c. Esempio di impalcatura per le FAQ.....	32
3. Come creare la sezione "Attività quotidiane"	34
a. Stabilisci i tuoi criteri.....	34
b. Come creare i contenuti.....	35
c. Esempio di una architettura per le attività quotidiane.....	37
4. Come creare esercizi	39
a. Stabilisci i tuoi criteri.....	39
b. Come creare i contenuti.....	41
c. Esempio di come strutturare gli esercizi	42
5. Come creare la tua libreria di materiali	43
a. Immagini	43
b. GIFs	45

c.	Infografiche	46
d.	Video	47
PARTE 4	COME CREARE LA TUA CHATBOT	49
1.	Un esempio di piattaforma: Chatfuel	49
a.	Presentazione di Chatfuel	49
b.	Analisi dei vantaggi di Chatfuel	49
c.	Altre piattaforme esistenti	51
2.	Come funziona Chatfuel?	54
a.	Principali funzioni per un uso educativo	54
b.	Pensa alla personalità della tua chatbot	64
c.	Come creare un messaggio automatico	67
d.	Come integrare la struttura e il contenuto creato	69
PART 5	TESTA LA CHATBOT	91
1.	Perchè testare	91
2.	Come creare un questionario	95
3.	Esempio di questionario	97
4.	Come raccogliere le informazioni	101
5.	Come analizzare i dati	102
APPENDICE	103
1.	Architettura (visione globale)	103
2.	Dettagli dell'architettura	104
a.	Parte centrale	104
b.	Argomento A	105
c.	Argomento B	106
d.	Argomento C	107

PARTE 1 PERCHE' CREARE LA TUA CHATBOT

Nel progetto Erasmus+ denominato “Mr. Winston, The True English Bot”, i partner di progetto hanno creato una chatbot e alcuni strumenti di supporto all'apprendimento della lingua inglese per facilitare il ripasso delle lezioni nei percorsi leFP.

In pratica i partners a progetto hanno creato due chatbot di tutoraggio per i livelli A2 e B1 di lingua inglese, strutturate in modo analogo affinché gli studenti possano iniziare a studiare il livello A2 con Mr. Wilson e continuare poi con il livello B1 con Mrs. Winston. Queste chatbot serviranno da esempio agli insegnanti che a loro volta vorranno creare la propria chatbot per le loro lezioni di Inglese e di altre lingue. L'intenzione dei partner del progetto era rendere lo sviluppo delle chatbot il più semplice possibile così che ogni insegnante si sentisse ispirato nel crearne una propria. Ciò significa che la progettazione può essere realizzata senza dover possedere alcuna competenza tecnica. In questa guida spiegheremo nel dettaglio i passaggi e forniremo assistenza e consigli pratici su come un insegnante possa progettare la propria chatbot.

Le chatbot possono essere uno strumento di supporto motivazionale per l'apprendimento, l'esercizio e il ripasso dei contenuti insegnati durante le lezioni di lingue straniere. E' uno strumento basato sul principio di ludicizzazione che si è dimostrato in grado di rendere l'insegnamento più divertente e motivante per gli allievi. Anche le conversazioni della chatbot con lo studente e la sua personalità sono molto importanti in quanto la rendono un tutor

amichevole che aiuta gli studenti nelle esercitazioni quotidiane e che li mantiene interessati e motivati.

Uno dei modi migliori per imparare una nuova lingua è attraverso l'interazione con persone madrelingua. Anche se gli studenti non colgono l'opportunità di avere regolarmente delle conversazioni con una madrelingua all'interno dell'aula o al di fuori di essa, le chatbot possono simulare e garantire un certo livello di conversazione, permettendo un'esperienza molto vicina all'aver una conversazione – anche se piuttosto semplice – con una persona madrelingua. In tal senso, gli elementi di intelligenza artificiale delle chatbot le rendono uno strumento eccezionale per imparare una lingua straniera.

Le chatbot assicurano un aiuto immediato e sono presenti per l'allievo anche quando l'insegnante non può esserci. Possono essere usate in qualsiasi momento, intensificando il tempo che gli studenti dedicano a praticare la lingua inglese e a consolidare le loro competenze. Istanze di micro-apprendimento facilitano l'apprendimento degli studenti in generale, in quanto l'allievo deve solo concentrarsi sull'incarico per un breve periodo di tempo e contemporaneamente rinforza la pratica e potenzia le competenze linguistiche. Grazie all'uso flessibile della chatbot gli studenti possono usarla tra una lezione e l'altra, sull'autobus, guardando la TV, etc finendo per praticare la lingua straniera molto più di quanto se ne rendano conto.

E' dunque palese l'utilità delle chatbot nell'apprendimento delle lingue. Ma perché creare la propria chatbot invece di usare quelle già disponibili? Creare la propria chatbot assicura la personalizzazione di contenuti e degli esercizi adattandoli ai propri studenti e classi. Nessuno meglio dell'insegnante conosce i bisogni degli studenti, i contenuti da studiare e il tipo di

personalità che la chatbot dovrebbe avere per aiutare gli allievi. Integrare l'intelligenza artificiale nelle lezioni di inglese rappresenta una sfida avvincente per un insegnante di lingua in quanto apporta innovazione e incoraggiamento sia all'insegnamento sia all'apprendimento.

Come definito nella nostra guida pedagogica, le chatbot permettono di adattare il contenuto delle lezioni alla velocità di apprendimento del singolo, quindi ogni studente può scegliere il ritmo in base al proprio potenziale senza dover competere con gli altri compagni. In base al tipo di chatbot è anche possibile fare previsioni statistiche sugli argomenti in cui lo studente avrà difficoltà e aiutarli con un piano di studio individualizzato o usando dei test per verificare le aree in cui i singoli studenti necessitano di ulteriore supporto. In questo modo le chatbot possono offrire un'esperienza di apprendimento personalizzato. Le chatbot aumentano anche la diversità delle metodologie di studio – intelligenza artificiale e dispositivi tecnologici sono costantemente migliorati e aggiornati, affinché molti insegnanti possano beneficiarne nelle rispettive classi.

Le chatbot sono utili per insegnanti e studenti in quanto assicurano all'insegnante più tempo da dedicare ad altro, e agli studenti un'opportunità per uno studio più autonomo e flessibile. Gli studenti possono costantemente potenziare il loro livello e responsabilizzarsi in merito al processo di apprendimento a casa.

Le chatbot possono essere uno strumento straordinario volto ad incoraggiare gli studenti che faticano con lo studio poiché li motivano e garantiscono loro esercizi e riscontri personalizzati in base a ciò che devono rafforzare. Le chatbot forniscono loro riscontri immediati offrendo la risposta corretta; possono anche dare spiegazioni sulla risposta e alcune chatbot, in aggiunta, propongono valutazioni e test. In questo modo l'insegnante guadagna tempo e gli allievi, potendo fare pratica autonomamente, non provano imbarazzo per i propri errori.

Nel complesso una chatbot può essere un eccezionale, motivante e interessante strumento da adoperare in classi di lingua e può diventare un plusvalore nelle tue lezioni e un tutor personalizzato per i tuoi studenti. Puoi approfondire l'uso pedagogico e altre informazioni sull'utilizzo delle chatbot in classe e sul background delle chatbot nella Guida Pedagogica di Mr. Winston.

PARTE 2 COME IDEARE LA TUA CHATBOT

1. Fatti le giuste domande

a. Per cosa può essere utile la chatbot?

È importante pensare a come la chatbot possa diventare un utile strumento nella tua classe. Precedentemente abbiamo fatto riferimento a svariati motivi per cui le chatbot possono essere utili per l'apprendimento delle lingue in generale, l'insegnante deve però decidere perché e in che modo una chatbot possa rappresentare un beneficio per i propri studenti. Bisogna considerare l'età del gruppo e il livello di lingua degli allievi prima di progettarne la creazione, così come il motivo per cui si vuole creare una chatbot. Come possono studenti e metodo di insegnamento trarre vantaggio dalla chatbot? Che tipo di personalità dovrebbe avere la chatbot per motivare e incoraggiare gli studenti?

Questa guida intende fornire maggiori informazioni per poter rispondere a tutte queste domande, tuttavia è fondamentale iniziare considerando gli obiettivi, gli usi e i benefici riguardo all'utilizzo e alla creazione di una chatbot per i tuoi studenti.

b. Quale sarà il ruolo della chatbot nella mia classe?

Testando le chatbot di Mr e Mrs Winston, gli studenti hanno percepito lo strumento come stimolante ed entusiasmante. L'insegnante deve tuttavia pensare ai principali motivi e ruoli della

chatbot nella sua classe. La chatbot è solo uno strumento aggiuntivo per ripetere ed esercitarsi sulle materie trattate in classe? Servirà come supporto all'insegnante e come tutor per gli studenti che si rivolgono alla chatbot in qualsiasi momento?

È importante sapere dove si colloca figurativamente la chatbot nella tua classe e nella tua attività di insegnamento. Se l'intento è di usarla per esercitazioni rispetto ai contenuti trattati in classe o per motivare gli allievi a potenziare la pratica a casa, la chatbot può diventare un semplice strumento di allenamento con esercizi e ripetizione di ciò che è stato insegnato. Se invece si volesse utilizzare lo strumento con funzioni di tutoraggio bisognerebbe allora concentrarsi sull'aggiunta di materiale che aiuti gli studenti a capire in modo approfondito le regole grammaticali o l'uso dei vocaboli, oltre che a fare esercizi e ripassare.

Cercando di rispondere a queste domande bisogna tenere conto che il contenuto creato è estremamente importante, così come la personalità della chatbot. Può essere più facile creare una semplice chatbot con del contenuto ma con poca personalità, se però la chatbot è troppo formale o impassibile gli studenti potranno non essere molto motivati. Rendendo la chatbot amichevole, divertente e piacevole, saranno invece più inclini a rivolgersi alla chatbot come se fosse un tutor pronto ad aiutarli nella comprensione del materiale e nella pratica quotidiana. In sostanza dedicare del tempo all'ideazione della personalità della chatbot è un momento cruciale nella creazione di una chatbot con funzione di sostegno o tutor.

c. La chatbot contatta gli studenti in modo autonomo?

All'insegnante spetta di decidere anche quanto intraprendente possa essere la chatbot. Questa scelta dipende nuovamente dagli studenti. Se gli allievi tendono ad essere attivi e appassionati, allora può non rendersi necessario l'intervento della chatbot a sollecitarli con nuovi contenuti o

esercizi. Tuttavia può essere utile sollecitarli con incarichi quotidiani – anche se l’incarico richiede un impegno di pochi minuti, questo motiva gli studenti ad un uso continuo e regolare della chatbot. Gli incarichi giornalieri possono anche diventare parte dei compiti per casa.

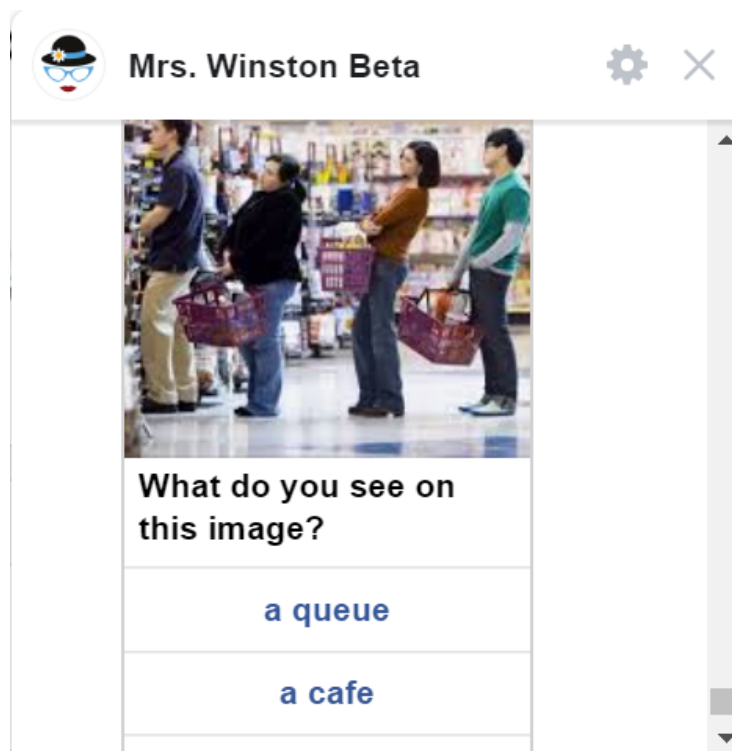
L’incoraggiamento è sempre importante. Dopo ogni incarico quotidiano Mr. e Mrs. Winston chiedono sempre “Vorresti continuare a esercitarti?”. Questo è un buon modo per introdurre una pausa invece di proseguire con continue esercitazioni. Permette all’allievo di percepire il raggiungimento di un traguardo e di sentirsi autorizzato a fermarsi, ma allo stesso tempo l’allievo viene incoraggiato a continuare se è di suo gradimento.

d. Di quali materiali di supporto ho bisogno nella mia chatbot?

La mera esistenza di contenuti nella chatbot, come ad esempio esercizi di grammatica o di lessico, non è sufficiente a rendere la chatbot interessante e coinvolgente. Avrai bisogno anche di materiale di supporto, principalmente per conferire alle chatbot una personalità e per rendere l’apprendimento più appassionante. Dovrai considerare come la chatbot interagisce con gli studenti e come renderla amichevole, permissiva, comprensiva e incoraggiante. A tal proposito, puoi usare emoji, immagini, GIFs, infografica e video.

i. Immagini

Le immagini sono un buon modo per aggiungere colore e umorismo nei commenti, possono anche essere usate in connessione con l'argomento trattato per rendere la materia più divertente. Le immagini possono essere usate nelle attività quotidiane; possono essere molto utili per imparare i vocaboli, un esempio:



ii. GIFs

Le immagini GIF sono immagini mobili che si propongono in loop. Possono essere molto buffe e un buon modo per portare un po' di umorismo nella chatbot, rendendola più interessante e divertente. Le GIFs, ad esempio, possono essere usate per incoraggiare l'allievo a progredire o per assicurarlo di aver fatto un ottimo lavoro.



Le GIFs possono anche offrire una modalità simpatica per comunicare all'allievo di aver commesso alcuni errori e risollevarne il suo morale:



iii. Infografiche

Con il termine infografica si intendono immagini del testo che contengono una breve, concisa e vibrante spiegazione su alcune questioni linguistiche – ad esempio grammaticali. L'infografica può essere molto utile per assimilare informazioni importanti. Dev'essere semplice, senza troppi colori e strutturata chiaramente. Qui sotto puoi trovare un esempio di infografica creata durante il nostro progetto che riassume il diverso uso del presente semplice.

THE USES OF THE PRESENT SIMPLE

- HABITS**
 - He **drinks** tea at breakfast.
 - They **watch** television regularly.
- REPEATED ACTIONS**
 - We **catch** the bus every morning.
 - They **drive** to Monaco every summer.
- GENERAL TRUTHS**
 - Water **freezes** at zero degrees.
 - The Earth **revolves** around the Sun.
- INSTRUCTIONS**
 - **Open** the packet and pour the contents into hot water.
 - You **take** the No.6 bus to Watney and then the No.10 to Bedford.
- FIXED ARRANGEMENTS**
 - His mother **arrives** tomorrow.
 - Our holiday **starts** on the 26th March.
- FUTURE CONSTRUCTIONS**
 - She'll **see** you before she leaves.
 - We'll **give** it to her when she arrives.

This project has been funded with support from the European Commission. Its content and material reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

iv. Video

I video sono uno strumento fantastico per aiutare gli studenti ad imparare. Possono essere usati per diversi tipi di esercizi e offrono agli allievi anche contenuti audio oltre che video.

L'insegnante può aggiungere i suoi video o inviare un link che rimanda a contenuti esterni.

Maggiori informazioni su come creare una raccolta di risorse seguono al Capitolo 5 di questa guida.

2. Come assistente per la classe

Insegnare a gruppi di numerosi studenti può essere un'attività piuttosto impegnativa per qualsiasi docente, in particolare se si considera che non esiste un gruppo di studenti perfettamente omogeneo come conoscenze pregresse. Quindi la possibilità di avere in classe un assistente virtuale un po' speciale può rendere il lavoro dell'insegnante leggermente più facile.

È importante capire quando e come usare la chatbot a vantaggio degli studenti e allo stesso tempo a vantaggio dell'insegnante. Pertanto la domanda che gli insegnanti devono farsi è "Se avessi un assistente, cosa potrei fargli fare?" oppure "In che ambito ho più bisogno di sostegno quando insegno?"

Nel cercare una risposta a queste domande, puoi scegliere di usare la chatbot per svariati motivi:

1. Come fonte di esercizi extra per i tuoi studenti: quando vorresti offrire ai tuoi studenti qualcosa di più di fotocopie per i compiti o se hai la sensazione che i tuoi allievi abbiano bisogno di esercizi extra su alcuni argomenti più impegnativi;
2. Come strumento di ripasso della teoria: hai già portato a termine le lezioni di teoria ma senti che i tuoi allievi hanno bisogno di ripassare meglio la parte teorica prima di passare alla pratica o vuoi che loro ripetano la teoria a casa. Puoi inserire nella chatbot dei brevi ripassi di teoria o un'opportunità per ripetere la parte teorica prima della pratica;
3. Come strumento per guadagnare tempo da dedicare agli studenti che necessitano di ulteriore sostegno: da insegnante sarai consapevole che alcuni studenti hanno bisogno di un maggiore sostegno e quantità di tempo rispetto ad altri; mentre gli allievi stanno

facendo esercizi e ricevendo un riscontro dalla chatbot, tu potrai osservare chi necessita di maggiore sostegno. Sarai in grado di dare maggior supporto individuale ad alcuni allievi e contemporaneamente gli altri studenti faranno i loro esercizi individualmente.

4. Creare un'atmosfera più rilassata e accattivante quando si studiano argomenti più impegnativi e noiosi: sappiamo tutti quanto alcuni argomenti siano più monotoni per alcuni studenti piuttosto che altri;
5. Per creare test di auto-valutazione o quiz: questo rende le verifiche più divertenti senza troppo stress da parte degli utenti visto che, ottenendo un feedback immediato dalla chatbot, non si sentiranno vulnerabili di fronte ai commenti dell'insegnante e dei compagni.

Quindi rivolgiamo ora lo sguardo verso alcuni esempi pratici dei motivi teorici per cui scegliere una chatbot descritti sopra:

1. Come fonte di esercizi extra per i tuoi studenti: prenditi del tempo per pensare all'argomento principale da insegnare agli allievi e decidi su quali aspetti gli allievi avranno bisogno di un potenziamento. Fai una ricerca su che materiale cartaceo e digitale sia già disponibile o stai già usando, e rifletti su cosa altro tu possa aggiungere o quale approccio tu possa scegliere. Pensa a quale tipo di esercizi siano più appropriati per argomenti individuali. Per esempio, se stai facendo lessico, decidi cosa è più rilevante o cosa è più complesso per gli allievi; come memorizzare certe parole o come fare lo spelling correttamente. Se la tua priorità è esercitare la memoria, puoi offrire domande a risposta multipla e loro dovranno cliccare solo su quella giusta. Un esempio più nello specifico: se stai studiando i prodotti alimentari, puoi usare brevi descrizioni o immagini di un frutto e poi dare tre opzioni, gli allievi dovranno scegliere la risposta

corrispondente al frutto in figura. Se l'esperienza ti ha dimostrato che lo spelling di alcune parole è particolarmente difficile, crea esercizi in cui gli studenti debbano scrivere loro la risposta giusta. Questo funziona particolarmente bene in quei casi in cui ci sono tante parole con spelling simile; gli allievi saranno più concentrati sullo spelling corretto e cercheranno ad esempio di memorizzare i diversi spelling e significati delle parole, tipo "però" e "pero". Questi esercizi devono essere spiegati bene agli studenti con disturbi dell'apprendimento sono quel tipo di prova dove tipicamente riscontrano difficoltà. La chatbot interverrà fornendo la risposta giusta e un messaggio di incoraggiamento per non rattristare l'allievo.

2. Come strumento di ripasso della teoria: avendo già approfondito la teoria in classe, la chatbot può essere usata per creare un breve e chiaro riassunto di alcuni contenuti. Puoi usare questo breve riassunto come introduzione a ogni sezione, in cui sono evidenziate sole le parti più rilevanti e si trovano anche dei link a ulteriori esercizi per ripassare tutta la parte di teoria. Per esempio, se vuoi ripetere il presente semplice in inglese, puoi usare dei commenti, tipo "non dimenticarti di aggiungere la-s o -es finale ai verbi in terza persona singolare". Oppure puoi adottare un approccio diverso e partire da un caso specifico per far risalire gli studenti alla regola teorica, tipo "ti ricordi cosa succede con un verbo in una frase affermativa con la terza persona singolare? Se hai bisogno di rispolverare la memoria clicca su prossimo link o infografica" e aggiungi quindi un link alla spiegazione teorica. Questo ti può aiutare a evitare di ripetere troppe volte regole teoriche in classe e di poter andare avanti con la lezione.
3. Come strumento per guadagnare tempo da dedicare agli studenti che necessitano di ulteriore sostegno: nessuna classe è perfettamente omogenea, ci saranno allievi che avranno sempre bisogno di un aiuto extra affrontando nuovo materiale di studio. Alcune

volte può essere molto stressante per gli insegnanti rendersi conto che certi allievi avrebbero bisogno di sostegno ma non c'è abbastanza tempo per garantirlo senza rimanere indietro con il programma. Questo è uno di quei casi in cui usare la chatbot come assistente durante le tue lezioni può essere molto comodo per dare un feedback immediato: quando vedi che alcuni ragazzi stanno facendo fatica con alcuni argomenti e necessitano di un aiuto in più, dai a tutti gli studenti un esercizio da fare nella chatbot e, mentre quelli che hanno già assimilato l'argomento fanno gli esercizi e ottengono un riscontro immediato dalla chatbot, tu puoi dedicarti al sostegno individuale di quelli studenti in difficoltà.

4. Creare un'atmosfera più rilassata e accattivante: generalmente si capisce dall'espressione facciale degli studenti quando un argomento è noioso. Di solito questo significa che la loro motivazione per imparare un certo argomento è molto bassa e bisogna fare qualcosa in più per motivarli. Perciò la chatbot in questo caso potrà essere usata come assistente-motivatore durante la lezione. Cerca di rendere questi esercizi più coinvolgenti del solito. Pensa quali interessi possono avere i tuoi studenti e integra gli esercizi nell'area di loro interessa. Ad esempio film, libri, musica, etc. allo stesso tempo concentrati anche su meme e GIFs divertenti per far dimenticare all'allievo l'argomento noioso.

Quando crei quiz e test sii certo che le istruzioni siano chiare e che le immagini e gli altri strumenti adottati siano di uso intuitivo e invitanti. Assicurati di dare un breve riscontro e spiegazione agli studenti nel caso in cui diano una risposta sbagliata. È anche consigliato di non mettere voti – se dai valutazioni generali invece di voti gli studenti sapranno di stare facendo esercizi e non una verifica, riducendo quindi il livello di stress.

3. Come un esercizio

a. Raccomandazioni sui tipi di esercizi da fare con la chatbot

Di certo il tipo di esercizi utilizzati dipenderanno da diversi fattori come ad esempio l'argomento trattato, il livello della classe, gli obiettivi da raggiungere con gli esercizi della chatbot o altre questioni analoghe.

Qui di seguito alcuni consigli che possono essere utili nel creare esercizi:

1. **Vero/Falso:** questo tipo di esercizi è molto utile per ripassare la teoria e può essere molto più divertente con la chatbot piuttosto che i classici esercizi in fotocopia. Visto che gli allievi non si sentiranno osservati dai compagni nel dare le risposte, sentiranno meno stress nel dare una risposta errata. Ad esempio per ripassare le forme verbali in inglese si può usare questa formula "Possiamo usare il presente semplice per descrivere un'abitudine" e come possibili risposte "Vero" oppure "Falso".
2. **Esercizi a risposta multipla:** utili per ripassare grammatica e lessico. Puoi decidere a che livello fare gli esercizi:
 - Puoi fornire tre opzioni in cui quella giusta è palese, come nel seguente esempio. La chatbot chiede "Qual è il nome della persona che distribuisce la posta?" e come possibili risposte "L'insegnante", "Il postino" e "Il macellaio". La risposta giusta è decisamente ovvia.
 - Puoi rendere questi esercizi più ingannevoli come ad esempio: la domanda è "Chi cucina in ristorante?" e le possibili risposte sono "La cucina", "La cuoca" e "Il

cameriere”. In questo caso è un po' più difficile decidere la risposta giusta considerando che tutte e tre le opzioni sono collegate alla ristorazione e che “cucina” e “cuoca” sono parole confondibili.

3. **Esercizi a risposta aperta:** sono esercizi più complessi dato che gli studenti devono dare una loro risposta pur rimanendo attenti allo spelling. Potresti usare questo tipo di esercizio più verso la fine di una lezione individualizzata con lo scopo di ripasso generale, essendo gli studenti ormai più a loro agio con l'argomento già trattato. Se stai imparando i vocaboli degli edifici in una città, la chatbot può ad esempio chiedere “Dove compri dei fiori?” e lo studente deve scrivere da solo la risposta esatta “Dal fiorista”.
4. **Trova l'intruso:** un esercizio divertente per il ripasso del lessico, in particolare durante i primi passi dell'apprendimento quando si impara in modo passivo. Anche qui possiamo scegliere esercizi più diretti con una risposta giusta abbastanza ovvia o aumentare la difficoltà. Un esempio di esercizio più semplice è quando devi trovare l'intruso tra le seguenti parole “un cane”, “un gatto”, “un cavallo”, “un'automobile”; qui l'intruso è indubbiamente “un'automobile” poiché non è un animale. Per rendere questo tipo di esercizio più complesso, puoi creare la seguente sequenza di parole “un gatto”, “una scimmia”, “una mucca”, “un pesce”; qui l'intruso è “un pesce” in quanto l'unico non mammifero. In questi esercizi la chatbot dovrà spiegare la logica retrostante la risposta corretta per assicurare il progresso di tutti.
5. **Riempi lo spazio:** questo tipo di esercizio può essere usato per la pratica di lessico e grammatica. Puoi decidere se darai agli studenti un ventaglio di opzioni da cui scegliere la risposta corretta o se invece dovranno trovare loro la risposta senza alcun tipo di suggerimento, che appunto renderebbe l'esercizio più impegnativo. Un esempio di questo tipo di esercizio è scegliere la preposizione giusta tra quelle suggerite per la

seguente frase “Sto tornando _____ casa” e dai agli studenti le seguenti tre scelte “da”, “a”, “in”. Oppure puoi creare un esercizio più difficile in cui siano gli allievi a dover scrivere la giusta preposizione.

6. **Trasformazione di frasi:** più adatto all'apprendimento della grammatica. Questi sono gli esercizi che causano i maggiori problemi agli studenti, quindi forse è meglio pensare come esercizio iniziale uno più immediato. Un buon esempio di questo tipo di esercizio è imparare i verbi passivi in inglese. Puoi chiedere ai tuoi allievi di trasformare una frase in forma attiva “Luca mangia la mela” in una passiva “La mela è mangiata da Luca”. Puoi usare questo tipo di esercizi per praticare il discorso indiretto o per passare da un tempo verbale a un altro.

b. Come adattare esercizi preesistenti alla tua chatbot

Durante la tua esperienza da insegnante, avrai sicuramente raccolto molto materiale utile per le esercitazioni e di certo la maggior parte di questo materiale può essere convertito in esercizio della chatbot. Avrai bisogno di seguire i seguenti suggerimenti per rendere il materiale già in tuo possesso adatto alla chatbot:

1. La prima cosa su cui devi riflettere è cosa vuoi ottenere adattando degli esercizi alla chatbot e come puoi raggiungere nel migliore dei modi questi obiettivi;
2. Volendo incoraggiare lo studio in autonomia a scuola e a casa, accertati che le istruzioni prima di tutti gli esercizi siano chiare e scritte nel livello di lingua appropriato per tutti gli studenti. Fai frasi brevi e cerca di far leggere queste istruzioni a una terza persona prima di postarle, per essere certo che siano chiare a chiunque e non solo a te stesso.

3. È molto utile se scrivi un breve promemoria sulla teoria prima di ogni serie di esercizi e magari aggiungi anche un link per ulteriori spiegazioni a cui gli allievi possano fare riferimento prima di fare gli esercizi. Puoi scrivere qualcosa del genere “Trasforma la seguente frase al presente semplice o al presente continuo. Non dimenticare: il presente semplice si usa per azioni ripetute mentre il presente continuo si usa per parlare di cose che stanno succedendo nel momento in cui si parla. Per saperne di più clicca sul link seguente...”
4. Evitare lunghi esercizi: falli semplici e brevi, in questo modo eviterai incomprensioni e dubbi nello svolgimento.
5. Non dimenticare che la chatbot deve dare un feedback immediato all’allievo. Quando crei le risposte, assicurati di tenere a mente tutte le risposte giuste possibili a un certo esercizio. Ad esempio, se ti stai esercitando sul futuro semplice, non dimenticare che gli studenti in lingua inglese possono rispondere con la forma estesa (will) o con la forma abbreviata (’ll). se vuoi che gli studenti diano solo risposte estese, specificalo nelle istruzioni prima della serie di esercizi.
6. Accertati che gli allievi abbiano la possibilità di approfondire con maggiori spiegazioni ed esercizi alla fine di ogni serie. Ad esempio, invitali a fare più esercizi con la frase motivazionale “Magnifico! Io mi diverto a lavorare con te, e tu? Continuiamo con gli esercizi?”.
7. Trasformare gli esercizi in giochi: usare testi e frasi simpatiche quando si crea l’esercizio. Prova a pensare che argomento possa interessare agli studenti e integra questo argomento negli esercizi. Ad esempio, se stai insegnando in una scuola professionale ad indirizzo turistico, cerca di includere il tema dei viaggi negli esercizi. Questo renderà gli esercizi più divertenti e darà agli studenti più motivazione nell’usare la chatbot. Un

esempio sarebbe incoraggiarli a fare pratica con il futuro intenzionale in lingua inglese con esercizi sulla programmazione delle vacanze.

8. Creare conversazioni tra gli studenti e la chatbot per dare agli allievi la sensazione di una conversazione spontanea con una madrelingua. Ad esempio puoi aggiungere un messaggio di benvenuto prima di ogni serie di esercizi e chiedere agli allievi “come stai oggi?” e dare loro l’opportunità di rispondere.
9. Usa emojis, GIFs e meme tra gli esercizi per renderli più defaticanti e attraenti. Stai attento a non inserire commenti inopportuni o giudicanti. Quindi usa espressioni come “Farai meglio la prossima volta” e non “oh no, hai sbagliato di nuovo” quando l’allievo sbaglia.

PARTE 3

PROGETTARE LA CHATBOT

1. L'architettura della chatbot

a. Perché pensare come un architetto?

Ti permette di tracciare un percorso

Come in qualsiasi impresa di creatività, il rischio di perdere il filo delle proprie idee è latente.

Uno scrittore ha sempre bisogno di trascrivere la sequenza del suo copione così da essergli fedele ed evitare contraddizioni durante la scrittura.

Quando stai lavorando sulla scrittura e programmazione della chatbot, ti sarà difficile fermarti e tornare indietro per analizzare come il tuo progetto si stia sviluppando.

Una mappa concettuale che descrive l'impalcatura della chatbot renderà il tuo lavoro più semplice: è utile in molteplici situazioni, descritte nei paragrafi seguenti.

Per fare un riassunto della tua mappa concettuale

È importante avere un riassunto della tua mappa per svariati motivi.

Innanzitutto avere una visione generale della tua chatbot renderà più semplice definire come collaudarla e come testare tutte le funzioni della chatbot. Testare la chatbot è un momento essenziale nella sua creazione perché fornisce un buon indizio sulla qualità dello strumento.

Infine può rendersi utile promuovere lo strumento creato in modo tale da farlo conoscere a colleghi, amici e superiori e far prendere loro confidenza con le sue funzioni. Seguire una mappa concettuale rende anche la promozione dello strumento più comprensibile a terzi rispetto a un riassunto scritto o uno schemino della struttura della chatbot.

Essere in grado di controllare e cambiare dettagli prontamente

Appena le persone inizieranno ad usare la chatbot riceverai dei feedback. Alcune volte gli errori segnalati e le cause degli stessi fanno riferimento a processi distanti fra loro nell'impalcatura della chatbot. Avere una mappa chiara con te ti aiuterà a diminuire lo stress nel riparare gli errori.

Per passarla facilmente ad altri

E' possibile che tu non sia l'unico a lavorare sulla creazione di una chatbot oppure che cambiando mansioni o posto di lavoro tu debba passare agli altri le consegne. Sapere dove aggiungere una lezione, come modificare un errore di spelling o altre semplici modifiche, possono risultare complesse a un estraneo. Questa guida è utile per capire come funziona la piattaforma e come costruire il tuo strumento, tuttavia non è sufficiente a spiegare a un estraneo come tu hai organizzato la tua chatbot. Sii gentile con i tuoi colleghi e semplifica le loro vite facendo una mappa chiara e leggibile per tutti!

b. Come disegnare l'impalcatura della chatbot

Prendi confidenza con una logica a sequenza

Come già descritto prima, strutturare l'impalcatura è un'impresa essenziale. Noi consigliamo un modo per farlo, ma non esitate a riadattare i nostri consigli alle vostre esigenze personali.

Le chatbot seguono un principio molto semplice: se una condizione si avvera, allora un'azione ha inizio. Questa è chiamata logica sequenziale.

Questa operazione è utile per semplificare un comportamento, qui alcuni esempi dalla vita quotidiana:

- Se schiacci l'interruttore, si accende la luce,
- Se accendi il fuoco si scalda la padella,
- Se sei sulle strisce pedonali e non vedi macchine, attraversi.

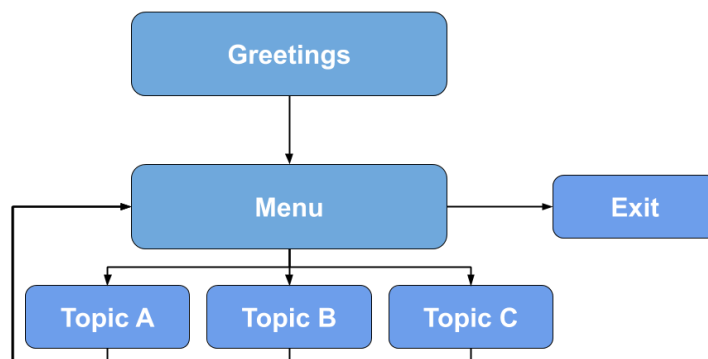
Grazie a questo tipo di logica è più facile costruire la mappa delle reazioni della chatbot in base a come interagisce con l'utente.

Pensa in grande prima di pensare ai dettagli

È importante lavorare a imbuto: inizia identificando le parti principali dello strumento. Ragionare a blocchi ti aiuta a delineare meglio il percorso dell'utente e come egli sarà in grado di accedere a un certo modulo senza rimanere intrappolato in incoerenze o loop ripetuti.

Qui un esempio:

Vogliamo usare la chatbot per fornire il materiale su tre diversi argomenti. Per fare questo lo studente apre una conversazione con la chatbot. Dopo un saluto iniziale l'utente dovrà scegliere uno dei tre argomenti per consentire alla chatbot di dare assistenza o di dare all'utente la possibilità di lasciare la conversazione.

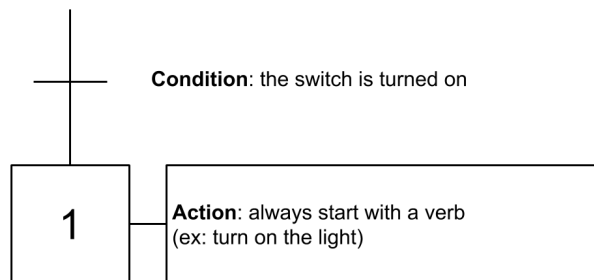


Non è necessario specificare che tipo di supporto l'utente riceverà una volta selezionato l'argomento. Per il momento ci limitiamo a uno scenario generale in cui si troverà l'utente.

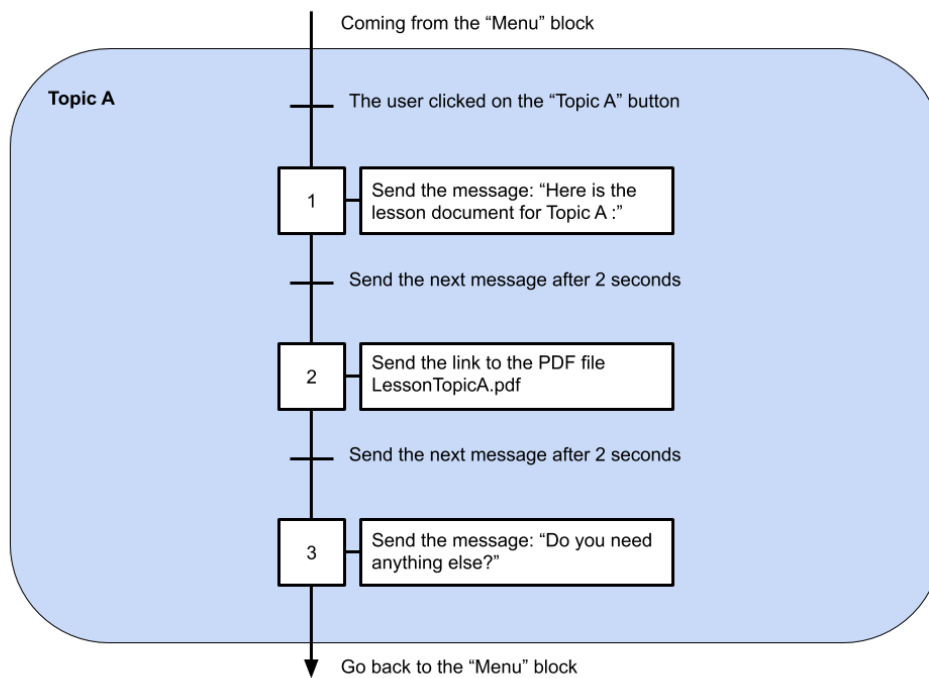
Come definire un'azione

Una volta che i vari blocchi sono stati definiti, si può iniziare a pensare alla conversazione tra chatbot e utente. La sequenza sarà composta da due diversi elementi: le azioni e le condizioni.

Ecco come questi due elementi possono essere definiti:



Torniamo al nostro esempio di prima e specifichiamo ora il blocco dell'argomento A (Topic A)

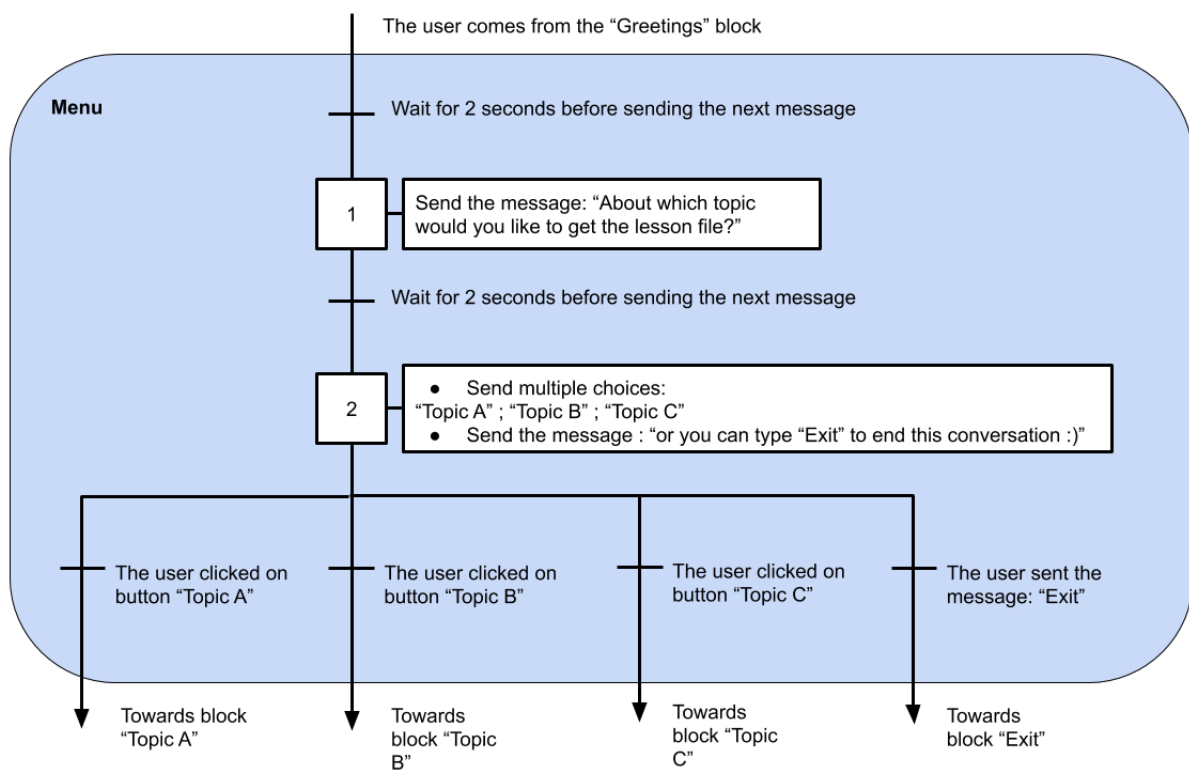


Pensa a domande con più opzioni o uscite

In molteplici casi la chatbot proporrà più possibili “uscite” all’utente. Alcuni esempi:

- Un esercizio: in base alla risposta (giusta o sbagliata) scelta dall’utente, la chatbot invierà diversi feedback.
- Una domanda aperta tra le FAQ che guidi l’utente sulla base delle parole chiave digitate da lui.
- Un menu a selezione dove l’utente sarà indirizzato ai blocchi o paragrafi che sceglie.

Qui un’esemplificazione pratica del caso:



Pensa a più risposte possibili diverse

Alcune volte l'utente può fare errori digitando la risposta, ma noi possiamo prevedere questi errori. È necessario prendere questa eventualità in considerazione e pianificare risposte diverse che possano essere date alla stessa domanda dall'utente e che la chatbot è capace di capire e processare. Nell'esempio di prima, invece di mettere "Exit", l'utente poteva scrivere "eixt" o "exti". Tieni a mente queste eventualità e programma la tua chatbot di conseguenza.

2. Come creare la sezione FAQ

La sezione FAQ (Domande più frequenti) di un sito web è un archivio di domande che vengono poste più e più volte. Tuttavia, alcuni creatori di siti web utilizzano questo concetto anche per porre domande utili per rispondere alle domande fatte più frequentemente dall'utenza. Se sei un insegnante potresti voler creare una sezione del genere per consolidare l'apprendimento o per suscitare interesse per un particolare argomento. In qualità di progettista della chatbot, sei l'autore di domande e risposte, quindi questo ti dà un ulteriore controllo sul materiale a cui sono esposti i tuoi studenti. Mr. Winston è un OER sofisticato, quindi se non sei tecnicamente esperto, l'idea di programmare i contenuti potrebbe sembrare scoraggiante. Tuttavia, ciò che potrebbe sembrare inizialmente complesso può essere suddiviso in piccoli pezzi. Quella che segue è una semplice guida per aiutare a sfruttare appieno le funzioni della chatbot in relazione alla creazione di una FAQ.

a. Stabilisci i tuoi criteri

Tenendo presente che lo scopo della creazione di una FAQ è quello di aiutare gli studenti a ricordare ciò che hanno imparato nel tempo, o di suscitare un nuovo interesse, è importante che tu scelga le domande più pertinenti e dirette relative al tuo argomento. Per gli studenti con DSA tieni presente che anche il contenuto deve essere appropriato e non fornire troppe informazioni in una volta. Una domanda come "che cos'è una preposizione?" funziona bene perché si riferisce a un'area importante della grammatica che la maggior parte degli studenti conosce. Sarebbe anche abbastanza opportuno riportare risposte ed esempi appropriati. Sono da evitare le domande trabocchetto con una molteplicità di possibili risposte in base all'interpretazione che

generano solo confusione. Altri buoni esempi potrebbero essere "qual è il participio passato di bruciare?", "Qual è la differenza tra desiderio e speranza?" e "qual è il passivo?"

b. Come creare contenuto

Come accennato in precedenza, la sezione delle FAQ può avere due scopi. Tradizionalmente le FAQ servono per rivedere il lavoro trattato in precedenza, ma possono anche essere utilizzate per stimolare l'interesse per altri argomenti e per sollevare questioni importanti che forse non sono state formalmente sollevate prima. Una buona prassi può essere di strutturare le FAQ seguendo il programma didattico. Se hai iniziato il livello A2 confrontando gli usi del passato prossimo con il passato remoto, una prima domanda ovvia è "qual è la differenza tra il passato remoto e il passato prossimo?". Anche se alcune FAQ possono sembrare ripetitive a volte, l'esposizione ripetuta a nuovi concetti linguistici avvantaggia tutti gli studenti, soprattutto quelli con Disturbi Specifici dell'Apprendimento.

Le FAQ possono essere utilizzate anche per stimolare l'interesse per argomenti non ancora studiati o per argomenti di ripasso che andrebbero consolidati e su cui l'utenza sbaglia spesso. I cosiddetti 'errori fossilizzati' possono essere sradicati da domande ben poste. Una domanda casuale come "il verbo ascoltare è transitivo?" O "quale tipo di verbo non può essere usato dopo il se nelle frasi ipotetiche?" può servire a scavare nel subconscio dello studente e generare nuovo apprendimento.

Per migliorare la visualizzazione puoi utilizzare un programma per la creazione di immagini come Canva, ad esempio puoi creare infografiche contenenti domande frequenti relative a un argomento specifico. Se stai creando contenuti per studenti con disturbi dell'apprendimento, assicurati di adattare il contenuto in modo da supportare le loro esigenze. In generale: tutto il

testo dovrebbe essere allineato a sinistra; tutte le spiegazioni grammaticali e sintattiche dovrebbero essere molto chiare e dirette; sono da utilizzare elementi visivi ove possibile, interlinea di 1,5 e un carattere adattato come Arial o Open Sans. I colori dovrebbero essere facilmente distinguibili l'uno dall'altro per enfatizzare le differenze, in alternativa si può usare anche il grassetto anziché il corsivo. La suddivisione delle informazioni importanti in elenchi puntati aiuta anche a presentare chiaramente le informazioni.

c. Esempio di impalcatura per le FAQ

La struttura di questa sezione è pensata per essere immediatamente chiara e coinvolgente. L'esperienza iniziale che l'utente ha è di un'infografica con una miscela di sfondo nero, bianco e blu e caratteri accuratamente distanziati per fornire il massimo impatto. Ciò fornisce una spiegazione semplice e incisiva di un argomento linguistico. L'infografica è molto concisa perché le immagini non possono avere troppo testo. Dopo questo primo contatto con il contenuto linguistico da approfondire, l'utente viene esposto a un'altra infografica che offre esempi pratici; fai attenzione a presentare il contenuto in contesti tipici di tutti i giorni e a fornire suggerimenti supplementari ove possibile.

PREPOSITIONS

WHAT IS A PREPOSITION?

Prepositions are words which connect the people, objects, time and locations of a sentence.

TYPES OF PREPOSITIONS

Prepositions of Time
Relating to the times that actions take place.

Prepositions of Place
Prepositions which allow us to describe specific locations.

Prepositions of Direction
Prepositions relating to directions of travel or movement.

Prepositions of Agent
Prepositions relating to a person that carried out an action.

Prepositions of Instrument
Prepositions relating to the item or tool through which an action is carried out.

Prepositions of Phrase
Prepositions relating to phrases.

REMEMBER!

Prepositions are often followed by **nouns, noun phrases, pronouns** or **verbs ending in -ing.**

When are they used?

To link nouns, pronouns, or phrases to other words within a sentence.

EXAMPLES OF PREPOSITIONS

Prepositions of Time
I'll be there **in** January.
His show is **on** Monday.
We are going **at** 7 o'clock.

Prepositions of Place
I am **at** home.
He is **on** the bus.
We are **in** London.
You are **under** a tree.

Prepositions of Direction
I am going **to** school.
He is walking **towards** the bus stop.
We are running **through** the park.

Prepositions of Agent
I was welcomed **by** them.
It was written **by** Shakespeare.
We are going **with** our friends.

Prepositions of Instrument
I cut onions **with** the knife.
He goes to work **by** train.
The oven is **on** a low heat.

Prepositions of Phrase
According **to** this book...
The house is **under** construction.
It is **with** regret that...
She got her dog **at** the age of ten.

This project has been funded with support from the European Commission. Its content and material reflect the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



This project has been funded with support from the European Commission. Its content and material reflect the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Tieni presente che le immagini delle FAQ non dovrebbero essere così affollate da risultare difficili da leggere; il layout dovrebbe essere organizzato in modo tale che lo studente possa facilmente vedere e comprendere le diverse spiegazioni. Soprattutto per gli studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (SLD), il layout è particolarmente importante per garantire che non sia troppo visivamente opprimente.

3. Come creare la sezione “Attività quotidiane”

Le attività quotidiane sono insiemi di attività che il bot consiglia agli studenti ogni giorno.

Servono come promemoria per gli studenti al fine di rivedere qualcosa che hanno già imparato, con l'obiettivo di implementare “l'apprendimento a intervalli” o la ripetizione distanziata nel tempo. Se lo studente sente di aver bisogno di un ripasso si sentirà a suo agio in questa sezione.

a. Stabilisci i tuoi criteri

La definizione dei criteri per le tue “Attività quotidiane” dipende dagli argomenti generali che vorresti che i tuoi studenti imparassero. Dovrai prima di tutto considerare il livello linguistico dei tuoi studenti, quindi scegliere i focus linguistici appropriati per quel livello. Esercitarsi con la grammatica è fantastico, ma insegnare il futuro semplice in una classe avanzata non avrebbe senso. Puoi scegliere di includere più di un livello linguistico nella tua chatbot se sai di avere più livelli e vuoi assicurarti che tutti i tuoi studenti svolgano attività quotidiane che non siano né troppo facili né troppo difficili per loro.

Successivamente, dovrai considerare tutti i diversi aspetti della lingua che vuoi che gli studenti esercitino; può essere grammatica, lessico, ortografia o qualsiasi altra cosa che può essere appresa attraverso la scrittura. Potrebbe essere utile fare riferimento al Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER) e vedere cosa viene insegnato in Europa agli studenti con lo stesso livello dei tuoi. In questo modo puoi scegliere i criteri

per programmare la sezione “Attività quotidiane” su ciò che ritieni più adatto alle esigenze dei tuoi studenti.

Tra la vastità di argomenti nell’ambito all'apprendimento di una lingua, sceglierai quindi argomenti secondari appropriati che corrispondano al livello linguistico degli studenti. A questo stadio è anche importante considerare la tipologia di utenza per pianificare meglio l’utilizzo della tua chatbot. Sono uomini d'affari che hanno bisogno di praticare frasi comuni in inglese? Sono giovani studenti stranieri in un campo estivo che necessitano di competenze di base? Ad esempio, un argomento secondario appropriato all'interno di una sezione "Lessico" per studenti di inglese commerciale di livello B2 potrebbe essere "Marketing".

b. Come creare i contenuti

Una volta definiti i criteri, puoi creare il contenuto degli esercizi quotidiani. Per iniziare ti suggeriamo di creare un foglio di calcolo in modo da poter tenere traccia dei focus linguistici, argomenti, domande, istruzioni per lo studente, scelte di risposta (se si creano domande a scelta multipla), risposte corrette, feedback della chatbot per le risposte errate degli allievi, livelli linguistici e, se lo desideri, gli argomenti grammaticali a cui ogni domanda fa riferimento. Questo ti darà una panoramica di tutto il contenuto delle tue “Attività quotidiane” in modo da poter facilmente individuare se i tuoi argomenti e sotto-argomenti siano equamente trattati, senza che uno venga approfondito di più e un altro di meno.

Quando crei i feedback della chatbot alle risposte corrette o errate degli allievi, assicurati di rimanere incoraggiante anche se una risposta non è corretta. Soprattutto per gli studenti con DSA, il rinforzo positivo è incoraggiante quando studiano una lingua.

Poiché le attività quotidiane sono intese come revisioni rapide dei contenuti già studiati, assicurati che i tuoi studenti abbiano familiarità con l'argomento linguistico quando crei domande. Non creare attività per testare la loro conoscenza del congiuntivo imperfetto se hanno studiato solo il presente per esempio. È importante creare domande che non siano né troppo facili né troppo difficili.

È molto importante tenere presente che ci sono limiti al numero di caratteri per i tuoi contenuti durante l'utilizzo di Chatfuel. Il numero di caratteri (inclusi gli spazi) che puoi usare nei blocchi di testo per porre domande o dare indicazioni è 640. Se scegli di creare domande a scelta multipla ogni opzione può contenere solo 20 caratteri (spazi inclusi) con un limite di 3 pulsanti o 11 "risposte rapide". Controllare il numero di caratteri e di risposte inseriti prima di integrare le tue attività quotidiane ti farà risparmiare tempo, e sarà sempre meglio di rendersi conto troppo tardi di aver superato il limite. Puoi farlo creando una colonna nel tuo foglio di calcolo e se stai usando Microsoft Excel, usando la funzione "`= LEN (cella)`" inserendo le coordinate della cella di cui intendi contare i caratteri. Ciò assicurerà che tutti i tuoi contenuti si adattino correttamente al chatbot, altrimenti passerai molto tempo a modificare gli esercizi che hai già creato e ciò potrebbe anche diminuire la loro qualità.

c. Esempio di una architettura per le attività quotidiane

Una volta pronto a integrare i tuoi contenuti nella chatbot dovrai pensare anche alla struttura del contenuto. Dovresti già avere un layout chiaro, ad esempio utilizzando un programma di fogli di calcolo e segnando tutto ciò che intendi includere. Dovrebbe essere organizzato in modo da avere una sequenza logica: saluti, opzioni per ciò che l'utente desidera fare, indicazioni, domande, feedback per risposte corrette e non corrette e così via.

Hai la possibilità di fare domande a scelta multipla o domande a risposta aperta in cui lo studente deve digitare la risposta da solo. C'è una vasta gamma di tipologie di domande da cui scegliere; le domande a scelta multipla possono dare agli studenti la possibilità di scegliere quale risposta (su 5 scelte, per esempio) è corretta, oppure il docente può scegliere di fare domande vero / falso allo stesso modo. Si consiglia di offrire agli utenti tre scelte puramente per motivi estetici; l'uso di pulsanti piuttosto che di risposte rapide ha un aspetto più pulito.

Le domande a risposta aperta includono anche una serie di possibilità di cui bisogna essere consapevoli. Questa funzione consente di scegliere tra diversi tipi di domande, quelle puramente aperte (es. "Quale tempo verbale è usato per parlare di qualcosa che è iniziato nel passato e continua fino ad oggi?") o a riempimento (es. "I non ho mai _____ tante mucche in un posto prima "). Tuttavia, tieni presente che la chatbot riconoscerà solo la risposta esatta, altrimenti lo studente riceverà la risposta "risposta errata". Ciò significa due cose: in primo luogo, che devi scegliere domande che hanno una sola risposta definitiva e, in secondo luogo, che devi pensare preventivamente e integrare tutte le risposte possibili, altrimenti la chatbot non le riconoscerà. Ad esempio, la frase "Lei _____ le mele" non è buona perché ci sono troppe possibilità di risposte corrette. Tieni le domande aperte o a riempimento più confinate possibile.

La domanda dell'esempio "quale tempo verbale viene utilizzato per parlare di qualcosa che è iniziato nel passato e continua fino ad oggi?" ha solo una risposta corretta, il passato prossimo (in Inglese), quindi non c'è spazio per i dubbi. Per domande con più di una possibile risposta corretta, ad esempio "Dammi un sinonimo per la parola 'felice'", assicurati di includere tutte le risposte possibili: contento, lieto, soddisfatto, appagato, beato, sereno e allegro.

La chatbot invierà automaticamente un feedback di risposta corretta o errata, al termine di questo messaggio è possibile installare una ulteriore domanda per chiedere se gli studenti desiderano esercitarsi di più, ottenere maggiori spiegazioni o vedere più esempi.

4. Come creare esercizi

Gli esercizi sono più estesi delle attività quotidiane e hanno lo scopo di porre agli studenti una serie di domande su un particolare argomento. Gli esercizi differiscono dalle attività quotidiane in quanto sono più lunghi e vengono selezionati dallo studente dal menu. Tuttavia, condividono la stessa funzione di feedback immediato su risposte corrette o errate e la struttura logica di base. Che le risposte siano corrette o meno, la chatbot offrirà agli studenti l'opportunità di ripetere di nuovo la lezione corrispondente. Gli esercizi non sono pensati per essere eseguiti quotidianamente, poiché sono più ampi e gli studenti potrebbero sentirsi sopraffatti dal doverli fare ogni giorno.

a. Stabilisci i tuoi criteri

Il processo di definizione dei criteri-guida da adottare per la creazione di esercizi sulla chatbot è molto simile alla sezione sulle attività quotidiane; dovrai tenere a mente il livello linguistico, l'età del gruppo e lo scopo dei tuoi insegnamenti.

Poiché questi esercizi sono basati su argomenti linguistici, vale la pena riflettere su quali tipi di argomenti si prestino bene a questa impresa. Alcuni degli argomenti più ricorrenti sono cibo, acquisti, vacanze, vestiti e animali. Tutti questi argomenti funzionano bene per la maggior parte delle età e dei livelli. Tuttavia alcuni argomenti escludono in automatico alcuni studenti a causa dell'età o di credenze culturali e / o religiose. Esempi di argomenti più specializzati sarebbero viaggi d'affari, contabilità, letteratura, feste religiose e vita notturna. Puoi anche decidere di creare argomenti dal metalinguaggio in cui vengono esplorati aspetti grammaticali o di pronuncia, ad esempio, espressioni tipiche, preposizioni o avverbi.

Una volta scelto un argomento abbastanza vasto, puoi adattarlo meglio ai tuoi obiettivi.

Scegliere il tema del cibo è un'ottima idea perché stimola molto interesse. Tuttavia, da dove inizi e dove finisci? Il tema del cibo può essere anche troppo vasto. Una soluzione è agire per sotto-argomenti. Ad esempio, frutta tropicale, carne bianca, pesce. Oppure, nel caso di argomenti metalinguistici, potresti scegliere le preposizioni di movimento, verbi statici o, per la lingua inglese, le collocazioni frasali.

In linea con un passaggio graduale all'apprendimento personalizzato, questi argomenti possono essere creati per riferirsi esclusivamente a una particolare classe o gruppo. Un elenco di errori commessi durante il quadrimestre può costituire la base dell'argomento "Errori comuni" o, nel caso di gruppi monolingue, questo può essere esteso agli errori tipici di chi parla una determinata lingua madre. Un tale elenco ti aiuterebbe ad adattare il contenuto della tua chatbot alla classe o al programma, oppure a migliorarlo nel tempo.

b. Come creare i contenuti

Per creare contenuti per i tuoi esercizi ti suggeriamo di nuovo di creare un foglio di calcolo per tenere traccia di: focus linguistico, argomenti, tipo di domanda (a scelta multipla, riempimento di spazi vuoti, ecc.), istruzioni per l'allievo, feedback della chatbot in caso di risposta giusta/sbagliata e focus grammaticale.

Il contenuto dell'esercizio dovrebbe essere progettato in modo da far riflettere gli studenti; non deve essere un ripasso, ma piuttosto dovrebbe consistere in una serie di domande stimolanti al loro livello linguistico per spingerli a riflettere profondamente su un argomento. Come accennato, la chatbot darà dei feedback agli studenti che hanno faticato con l'esercizio. Come già specificato, la domanda dovrà essere univoca e anche la risposta, a meno che non ci sia spazio per lasciare un chiarimento. Di solito più chiare sono domanda e risposta, meglio è. Sebbene l'inglese e innumerevoli altre lingue abbiano molte aree grigie ed eccezioni alle regole, è meglio evitare tali complicazioni e lasciare le sfumature ai dizionari.

Un'altra considerazione da fare è la potenziale ampiezza di un argomento. Il cibo, ad esempio, non deve essere una semplice etichettatura di prodotti alimentari. Potrebbe includere aggettivi di gusto: "dolce, salato, piccante, speziato, amaro". In un elenco di argomenti sulla frutta potresti includere domande come "quale aggettivo descrive il sapore di un limone?", "Quando una banana è verde, è matura o acerba?" O "nomina un tipo di bacca". Nel complesso, è auspicabile garantire una certa varietà di domande per non perdere l'interesse dello studente.

c. Esempio di come strutturare gli esercizi

Una volta che hai tutte le domande, le risposte e i feedback della chatbot, puoi iniziare a integrare gli esercizi nella chatbot. Seguirai lo stesso processo che hai fatto per le attività quotidiane; l'unica differenza è che gli esercizi sono più lunghi dei compiti, quindi vuoi essere in grado di dare al tuo allievo un feedback e l'opportunità di ulteriore apprendimento se risponde agli esercizi in modo errato.

Per poter fornire un feedback puoi fare in modo che la tua chatbot risponda con una spiegazione di ciò che l'utente ha sbagliato. Ad esempio, in un esercizio sul gerundio, il feedback della chatbot a una risposta errata può fornire un collegamento a un sito web che spiega questa forma verbale in modo approfondito, a un'immagine FAQ che hai creato, o a un semplice promemoria (ad esempio: 'ricorda, non utilizzare il gerundio con l'ausiliare avere'). Cerca di capire il modo in cui fornire un feedback si adatta meglio ai tuoi studenti; per gli studenti avanzati un semplice promemoria andrà bene, ma per gli studenti di livello inferiore o quelli con DSA potrebbe valere la pena di collegare la loro risposta errata al ripasso di una lezione che hanno già seguito, poiché ripetere è fondamentale nell'apprendimento delle lingue.

5. Come creare la tua libreria di materiali

Durante la creazione del materiale per la chatbot e del materiale di accompagnamento, puoi utilizzare varie risorse a seconda dell'area che desideri affrontare.

Cerchiamo quindi di chiarire quali risorse puoi utilizzare e per cosa:

- **Immagini:** per rendere gli esercizi visivamente più accattivanti e colorati, incoraggeranno l'apprendimento.
- **GIF:** per congratularsi e motivare gli studenti durante le esercitazioni o per ricordare loro quando hanno commesso un errore e incoraggiarli a ripassare di più.
- **Documenti PDF:** sono a disposizione degli studenti per lezioni aggiuntive, ovvero quando hanno bisogno di rivedere la teoria o fare qualche esercizio in più in formato cartaceo. Gli allievi possono leggere i PDF online o stamparli e fare l'esercizio su carta. Usali raramente però, non vuoi che la tua chatbot diventi un semplice distributore di file PDF, a scapito del micro-apprendimento.
- **Infografiche:** per fornire brevi riassunti di alcune lezioni in modo chiaro e conciso.
- **Video:** per fornire materiali audiovisivi su spiegazioni di singoli argomenti.

a. Immagini

i. Criteri da tenere a mente

Quando scegli le immagini per la chatbot assicurati di utilizzare il materiale che hai creato tu stesso o di utilizzare immagini che sono ad uso gratuito.

Ad esempio, se stai utilizzando Google per la ricerca di immagini, devi utilizzare il filtro di ricerca avanzata situato sotto la barra di ricerca principale e scegliere Ricerca avanzata di immagini.

Nella sezione "Diritti di utilizzo" puoi scegliere tra le seguenti opzioni:

- Liberi di usare o condividere: puoi usare queste immagini se le lasci invariate
- Liberi di usare, condividere o modificare: puoi copiare, ridistribuire o persino modificare queste immagini.

Naturalmente ci sono anche diversi siti Web che offrono immagini da utilizzare, ad esempio Pixabay.com, Unsplash.com, Pexels.com e altri siti simili.

Un altro criterio importante da tenere a mente è che le immagini non siano offensive e non esprimano violenza, razzismo o alcun tipo di incitamento all'odio. Naturalmente, devono corrispondere all'argomento che stai trattando.

ii. Creazione di contenuti

Ogni insegnante ha il suo metodo quando crea contenuti didattici. Quindi sta a te decidere se creare prima la parte scritta per tutti gli argomenti e poi cercare le immagini adatte, o se terminare una lezione individuale e poi cercare il materiale oppure ancora scrivere i pezzi delle lezioni e contemporaneamente cercare le immagini. Probabilmente troverai il metodo che ti si addice di più all'inizio del processo di creazione.

Qualunque metodo tu scelga, tieni presente che le immagini dovrebbero corrispondere all'argomento e dovrebbero essere allettanti e stimolare il desiderio degli utenti ad imparare.

Puoi scegliere le foto che hai scattato con la fotocamera o utilizzare alcuni strumenti online per produrre immagini uniche, ad esempio Canva (www.canva.com), PowerPoint, Picasso o qualcosa di simile.

b. GIFs

i. Criteri da tenere a mente

C'è una grande varietà di GIF in rete e non dovrebbe essere difficile trovarne alcune adatte da aggiungere ai tuoi esercizi. La cosa più importante da tenere a mente è scegliere GIFs che non siano offensive o contengano un linguaggio volgare, perché l'ultima cosa che vuoi fare è offendere i tuoi studenti o addirittura scoraggiarli nell'apprendimento.

Pensa a dove utilizzerai le GIFs. Puoi usarle se desideri congratularti con i tuoi studenti quando ottengono la risposta corretta. Puoi utilizzare GIFs che affermano "Ottimo lavoro", "Ben fatto", "Sei forte" e molti altri. Allo stesso tempo, puoi anche usarle quando ottengono una risposta sbagliata e vuoi incoraggiarli a riprovare o a studiare un po' di più. In questi casi devi prestare particolare attenzione alla scelta di GIF che non creino l'effetto opposto a quello che desideri ottenere. Evita le GIF contenenti un linguaggio offensivo, come "Sei lento" e utilizza piuttosto quelle contenenti testo come "Nessun problema, riprova" o qualcosa di simile.

ii. Creazione di contenuti

Puoi decidere se utilizzare GIFs già esistenti in rete, oppure puoi scegliere di creare le tue GIF. Puoi utilizzare diversi siti Web per eseguire entrambe le operazioni, probabilmente il più popolare è Giphy.com. Basta semplicemente decidere cosa si vuole dire o ottenere con la GIF e quindi utilizzare la barra di ricerca, scrivere la parola chiave e scegliere tra le varie GIF. Ad

esempio, se desideri congratularti con qualcuno per aver dato una risposta corretta, scrivi semplicemente "ottimo lavoro" nella barra di ricerca e appariranno le GIF corrispondenti. Successivamente salvale sul tuo computer e aggiungile alla chatbot.

Puoi anche fare così: Ricerca Immagini su Google: usa "Strumenti di ricerca" nella barra di ricerca, scegli "Qualsiasi tipo" e poi "Animato" e apparirà un pallet di GIF tra cui scegliere.

Se decidi di creare le tue GIF, molto probabilmente dovrai registrarti sul sito web che utilizzerai. Questo succede se usi Giphy.com. Dopo esserti registrato puoi ad esempio scegliere un'immagine esistente sul tuo computer e aggiungervi diversi elementi animati, come testo, immagini e simili. Puoi persino ritagliare il tuo video in una GIF e aggiungere adesivi e didascalie.

c. Infografiche

i. Criteri da tenere a mente

Possiamo utilizzare le infografiche per un rapido ripasso della teoria prima di iniziare a fare una serie di esercizi o quando gli studenti si imbattono in un argomento che causa loro difficoltà. Le infografiche devono essere molto chiare e le informazioni devono essere suddivise in piccoli blocchi.

La funzione di un'infografica non è quella di offrire fatti teorici dettagliati, ma piuttosto di offrire una panoramica breve e chiara su un argomento per ricordare agli studenti la teoria che dovrebbero già conoscere. Serve anche a incoraggiarli a utilizzare altro materiale più dettagliato per studiare di più se si rendono conto di non sapere ancora abbastanza.

ii. Creazione di contenuti

Probabilmente ha più senso se inizi a creare infografiche individuali una volta terminata la creazione degli esercizi, perché così avrai una visione più chiara di ciò che desideri approfondire per i tuoi studenti. Per rendere le infografiche più attraenti utilizza gli strumenti online. Un buon esempio è Canva (www.canva.com) dove puoi creare materiali molto accattivanti. Assicurati che le infografiche offrano ai tuoi studenti informazioni chiare e brevi e cerca di evitare spiegazioni più dettagliate, piuttosto offri loro collegamenti aggiuntivi.

d. Video

i. Criteri da tenere a mente

Se desideri offrire ai tuoi studenti un modo alternativo e più immediato di acquisire informazioni, fornire dei contenuti video è una buona idea. Fai attenzione a controllare tutti i video prima di pubblicarli per assicurarti che il contenuto sia adatto ai tuoi studenti. Potrebbe diventare un po' complicato se fai vedere ai tuoi studenti alcuni video su come usare il presente, ma l'uso della lingua nel video è ad un livello così alto che i tuoi studenti non saranno in grado di capirlo. Allo stesso tempo, grazie alla facilità di accesso a vari materiali sul Web, presta attenzione che il materiale offerto sia valido e appropriato e non contenga informazioni false o inadeguate.

ii. Creazione di contenuti

Puoi scegliere se creare i video o se invece usare quelli già esistenti. C'è una grande varietà di video con spiegazioni teoriche online, ad esempio su YouTube; di conseguenza la selezione del materiale più appropriato può diventare complessa.

Se decidi di creare i tuoi video, fai attenzione alla qualità del materiale registrato e al livello di lingua utilizzato.

PARTE 4

COME CREARE LA TUA CHATBOT

1. Un esempio di piattaforma: Chatfuel

a. Presentazione di Chatfuel

Chatfuel è una piattaforma a chatbot dell'Applicazione Facebook Messenger. Rappresenta la metà delle chatbot esistenti di scambio messaggi.

b. Analisi dei vantaggi di Chatfuel

Nella nostra analisi delle piattaforme esistenti, ci siamo concentrati su quella che avrebbe soddisfatto meglio le necessità degli insegnanti: Chatfuel. Vediamo perché.



Facile da usare senza particolari capacità tecniche

Poche organizzazioni educative saranno in grado di investire per accrescere le competenze necessarie del personale per la creazione di un chatbot. Per questo motivo abbiamo scelto di basare la nostra ricerca di piattaforme su quella che assicura il livello più basso possibile di competenza tecnica.



Facilità d'uso della piattaforma

Anche se uno strumento non richiede competenze tecniche per essere utilizzato, come la piattaforma è strutturata può influenzare notevolmente la facilità d'uso.

Ecco perché questo criterio ci è sembrato importante, solo così la struttura dell'interfaccia HMI non ostacolerà la motivazione dei creatori di chatbot, come presto diventerai anche tu!



Costi limitati

Le organizzazioni che potrebbero essere interessate a creare una chatbot hanno una capacità finanziaria che può variare da un budget elevato a nessun budget.

Per quanto riguarda la competenza tecnica abbiamo scelto di orientarti verso uno strumento che permetta di accontentare il maggior numero di strutture di insegnamento. Partendo dal presupposto che "chi può fare di più può fare anche di meno", abbiamo voluto che lo strumento descritto in questa guida offrisse la possibilità di creare una chatbot completa con un piano gratuito.



Sufficiente livello di flessibilità

Come spiegato nel dettaglio in "Guida all'uso delle chatbot nella formazione", fino ad ora le chatbot sono state utilizzate principalmente per scopi commerciali o semplicemente per indirizzare un utente alle sezioni di un sito web.

Il nostro uso di questa tecnologia è innovativo perché usiamo Mr. e Mrs. Winston per sostenere gli studenti durante l'apprendimento e il ripasso ponendo domande relative alle lezioni, fornendo immagini o esercizi, ecc.

Chatfuel ci offre una gamma completa di funzioni per sviluppare le nostre chatbot:

- Può inviare promemoria agli utenti per attività ed esercizi quotidiani
- Può usare GIF per rendere la conversazione più piacevole
- Offre un timer per simulare il tempo impiegato dalla chatbot per "digitare" il testo, rendendo più naturale l'esperienza dell'utente.

Chatfuel è principalmente destinato alla creazione di chatbot per Facebook Messenger, tuttavia consente anche la creazione di una chatbot da visualizzare su un sito web. Il fatto che funzioni solo su Messenger può limitare l'accesso alla chatbot a seconda del gruppo di utenti: questo deve essere preso in considerazione durante la creazione. Durante la fase di test delle chatbot, ci siamo resi conto che alcuni studenti non avevano un account Facebook e questo ha impedito un uso regolare della chatbot da parte di tutti. D'altra parte, poiché questo strumento è pensato per un'unica piattaforma, il risultato è stabile e affidabile.

c. Altre piattaforme esistenti

Questa guida approfondisce la creazione di chatbot solo tramite Chatfuel. Tuttavia ci sono molte altre piattaforme per creare una chatbot. La seguente è una lista non esaustiva:



Questo software permette la creazione di una chatbot su diverse piattaforme: Facebook (Messenger), WhatsApp, tramite SMS o direttamente su un sito web grazie ad un modulo integrabile (chiamato API). Proprio come Chatfuel, include anche statistiche sull'utilizzo della chatbot. Purtroppo le offerte non corrispondono alle nostre esigenze: il prezzo sembra troppo alto per la maggior parte delle organizzazioni educative mentre la versione di prova gratuita è stata troppo breve.

Flow XO permette la creazione di chatbot su numero di piattaforme più ampio come ad esempio Slack, Twilio o Telegram. Nonostante ciò ad oggi sembra essere di uso complesso per i non addetti ai lavori.

La versione precedente di MobileMonkey era denominata ChattyPeople. Questo software ha la particolarità di offrire una molteplicità di strutture per chatbot, designate però a un uso commerciale ovvero per fare pubblicità all'acquisto di prodotti.

Tutorbot è una piattaforma per la creazione di chatbot in fase di sviluppo nell'ambito del progetto Erasmus + "Tutorbot for VET" (2018-1-FR01-KA202-048229). L'obiettivo del progetto è fornire ai formatori gli strumenti per creare la propria chatbot, tra 4 tipi di chatbot differenti, assegnare dei contenuti corrispondenti ai risultati di apprendimento dei centri di formazione professionale coinvolti nel progetto. Tutorbot garantisce inoltre una guida alla progettazione di chatbot e un modulo di formazione sulla creazione di chatbot per supportare i formatori e le organizzazioni IFP nello sviluppo delle proprie chatbot.

Mentre la struttura iniziale di Mr. e Mrs. Winston sviluppata su Chatfuel potrebbe essere riassunta come un elaborato albero decisionale gigante, Tutorbot è uno strumento che elabora in modo naturale le richieste degli studenti. In altre parole, lo studente digita una domanda sul proprio corso, Tutorbot analizza l'intento dell'utente e risponde con l'elemento più appropriato che può trovare dai dati che gli sono stati forniti dai creatori della chatbot o dagli insegnanti. Ad

esempio, se uno studente chiede "cos'è il presente?", la chatbot potrebbe inviargli una lezione, un'infografica, un riepilogo di testo, video o altri tipi di contenuti tra cui scegliere in base al materiale fornito dall'insegnante.

2. Come funziona Chatfuel?

a. Principali funzioni per un uso educativo

i. Automazione

La funzionalità principale da utilizzare durante la creazione di una chatbot con scopo educativo è l'Automation Tab. Questa funzione ti consente di creare la struttura della tua chatbot e di integrare i tuoi contenuti per un'esperienza più fluida sia come utente sia come creatore.

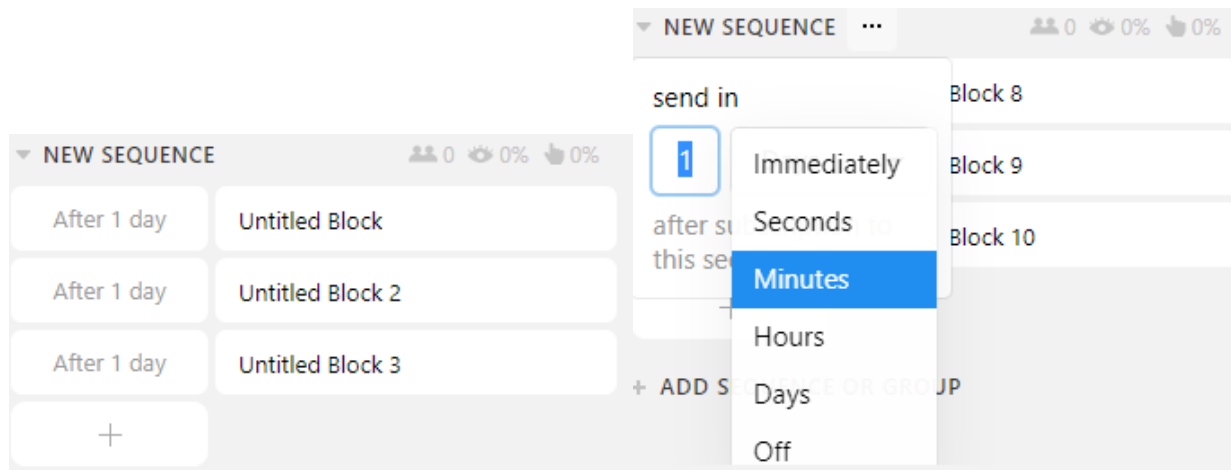
Qui scoprirai le sue diverse caratteristiche e struttura:

Sequenze e gruppi:

Prima di integrare i tuoi contenuti, dovrai decidere se vuoi che vengano inviati tramite promemoria regolari o se vuoi che l'utente possa accedervi digitando un comando specifico o tramite il menu principale.

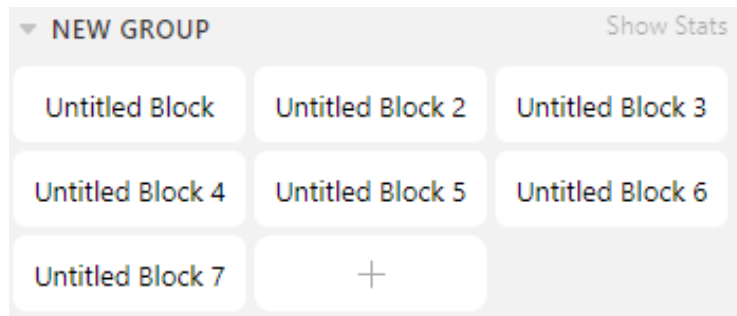
Una volta presa questa decisione, puoi creare diverse sequenze o gruppi in cui integrerai i tuoi contenuti.

Scegli **Sequenza** per impostare l'intervallo tra i tuoi promemoria in secondi, minuti, ore o addirittura giorni. In Mr. and Mrs. Winston abbiamo deciso di utilizzare questa funzione per inviare alcune attività quotidiane e per ripassare importanti parti grammaticali o di vocabolario. Se decidi di farlo, assicurati che il contenuto che invii sia accattivante e breve visto che gli studenti lo riceveranno ogni giorno.



Screenshots da Chatfuel.com

Scegli **Gruppo** quando vuoi che gli utenti abbiano accesso al contenuto ogniqualvolta lo desiderino semplicemente dando un comando specifico o usando il menu principale. Questa è la funzionalità che viene adoperata da Mr. e Mrs. Winston per creare messaggi automatici, esercizi e FAQs in Mr. and Mrs. Winston.



Screenshot da Chatfuel.com

Blocchi

Dopo aver creato le sequenze e i gruppi, il passaggio successivo consiste nel creare dei blocchi di cui avrai bisogno all'interno di ciascuna sequenza. Ti consigliamo di nominarli con un nome in codice per ricercare il contenuto più facilmente se hai troppe informazioni da scorrere nell'Automation Tab.

In Mr. and Mrs. Winston abbiamo usato la struttura "GRn ° _Topic" per denominare gli esercizi di grammatica e "VOCn ° _Topic" per gli esercizi di lessico. Ad esempio, il nostro esercizio di grammatica n ° 110, domanda A, sul Past Simple è stato chiamato "GR110A_PastSimple".

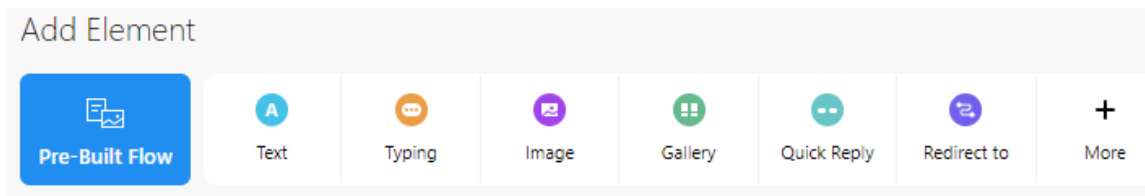


Screenshot di Mr. Winston su Chatfuel

Poi, puoi copiare un blocco e spostarlo in un altro gruppo o sequenza se hai bisogno di inserire un tale contenuto con struttura identica.

Schede

Una volta preparata l'impalcatura della chatbot, sarai in grado di aggiungere delle schede ai tuoi blocchi per integrarne il contenuto. All'interno di un blocco potrai notare una barra con delle schede, come ad esempio "testo", "digita", "immagini", "risposta veloce", etc.

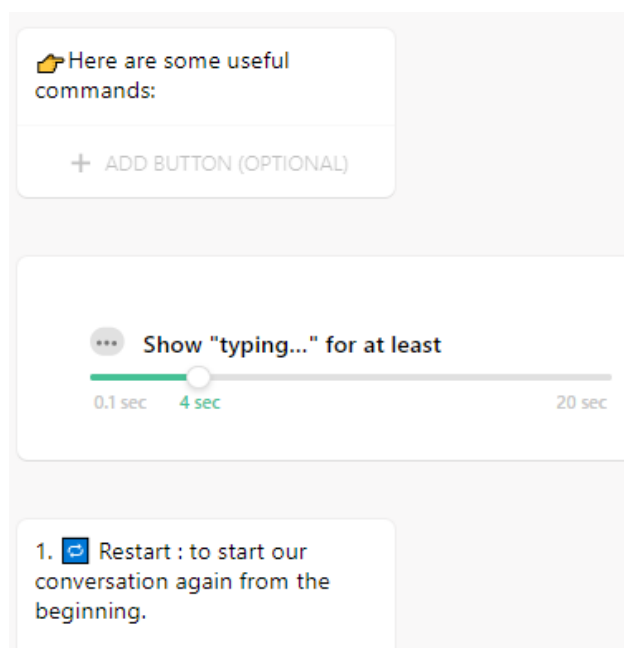


Screenshot da Chatfuel.com

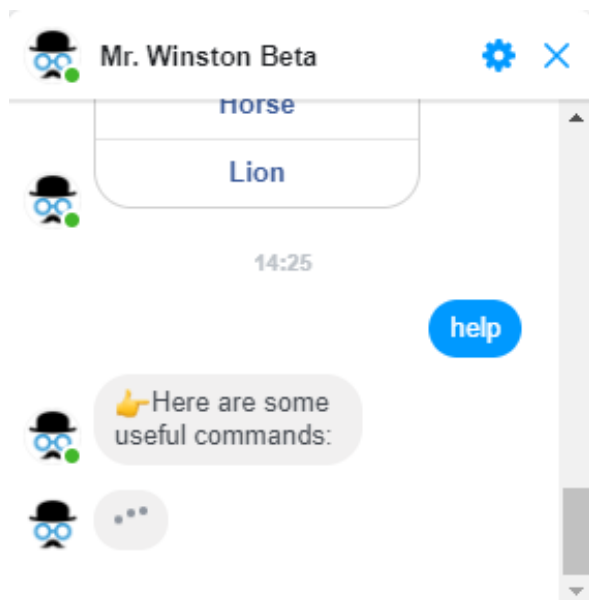
Queste schede verranno descritte nella sezione successiva dedicata a come integrare i tuoi contenuti nella chatbot così da mostrarti come integrare ogni tipo di contenuto.

Una scheda importante da tenere a mente è quella denominata "Digitazione" (Typing), questa farà sembrare che la chatbot stia digitando il suo messaggio successivo. È importante metterne una tra le diverse sequenze affinché il contenuto si sviluppi progressivamente nella conversazione, evitando che l'utente riceva tutti i messaggi contemporaneamente e dandogli il tempo di leggere tutto correttamente.

Ecco come apparirà sulla piattaforma:



In una conversazione con l'utente la chatbot farà vedere i tre puntini che si muovono, come se stesse digitando il prossimo messaggio:



ii. Setup con IA (Intelligenza Artificiale)

Chatfuel consente alla tua chatbot di avere un certo livello di intelligenza artificiale (IA). Tuttavia, è molto facile da usare e ogni regola di IA che aggiungi deve essere ben pensata per assicurarti che la chatbot capisca cosa è più probabile che gli utenti digiteranno.

Questa funzione è quindi quella in cui aggiungerai interazioni di base come saluti, suggerimenti di aiuto, accesso al menu principale, ecc.

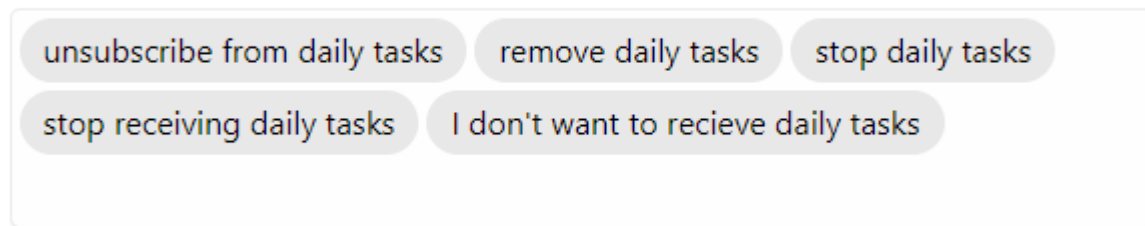
La cosa più importante in questa funzione è anticipare ciò che i tuoi utenti digiteranno per accedere al contenuto della tua chatbot.

Vedrai due caselle:

"Se l'utente dice qualcosa di simile a"

In questa casella di testo, digiterai i possibili input dell'utente per creare una regola di intelligenza artificiale mirata a una risposta o a un blocco specifico. Poiché gli utenti potrebbero digitare una moltitudine di cose inaspettate, dovrai mantenerlo semplice per non scrivere troppo nella casella di testo. Nonostante ciò, sarai in grado di digitare molti input possibili scrivendo una frase e facendo clic sul tasto "invio" della tastiera prima di scrivere quella successiva. Tieni presente che le regole di IA consentono piccoli errori di battitura o formulazioni leggermente diverse da quelle corrette. Il chatbot di solito riconosce l'input di un utente anche se contiene un errore di battitura, purché sia simile a quello che hai scritto nella regola di IA.

if user says something similar to

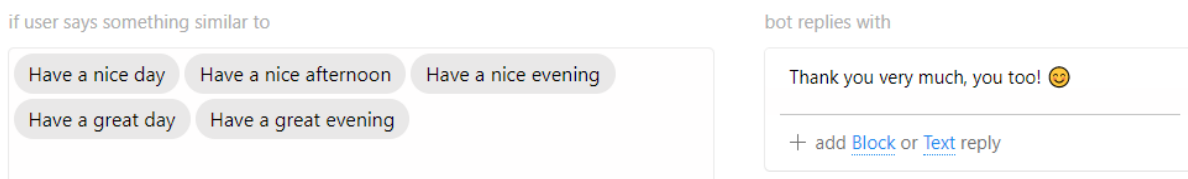


Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

“Chatbot risponde con”

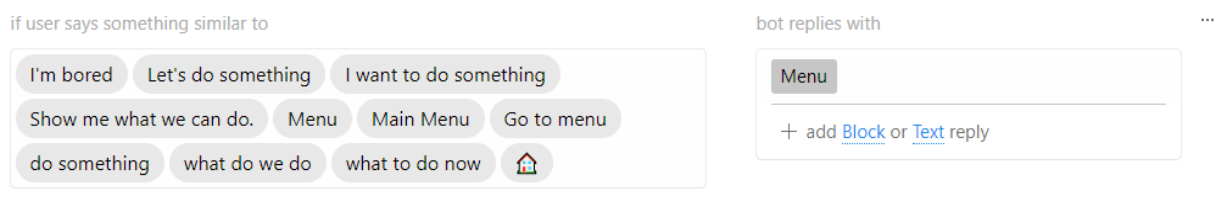
Questa casella conterrà la risposta della chatbot a un qualsiasi input che è stato inserito nella casella precedente. Puoi avere due possibilità:

La chatbot risponde con una risposta a testo semplice:



Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

La chatbot risponde con un blocco specifico da Automation Tab:

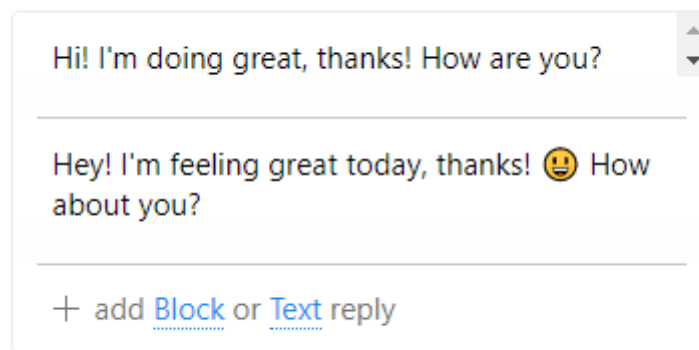


Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

Come puoi notare è possibile aggiungere più di una risposta del bot:

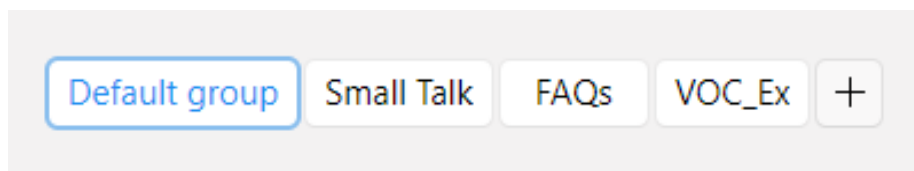
Se scegli di farlo, il bot risponderà in modo casuale con le risposte che hai aggiunto.

bot replies **randomly** with



Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

Puoi dividere tutte queste regole di IA in categorie. Questa funzione è utile per separare messaggi automatici (menu, aiuto, iscriviti a una sequenza etc.) da piccole conversazioni (saluti, tempo etc.).

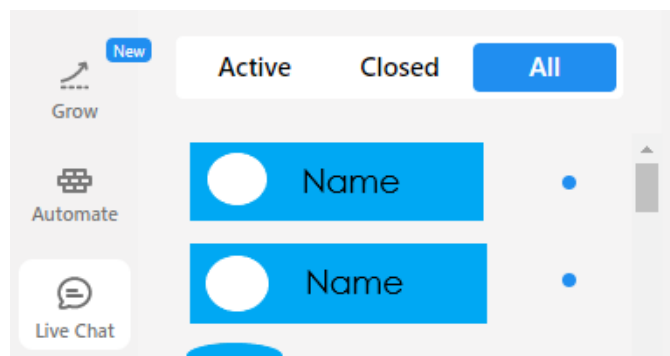


Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

iii. Live Chat

Per seguire i progressi e le interazioni dei tuoi utenti, puoi accedere a tutte le conversazioni della chatbot con i tuoi utenti nella sezione "Live Chat". Questa funzionalità è utile per assicurarsi che le interazioni vadano bene e per intervenire in caso di problemi.

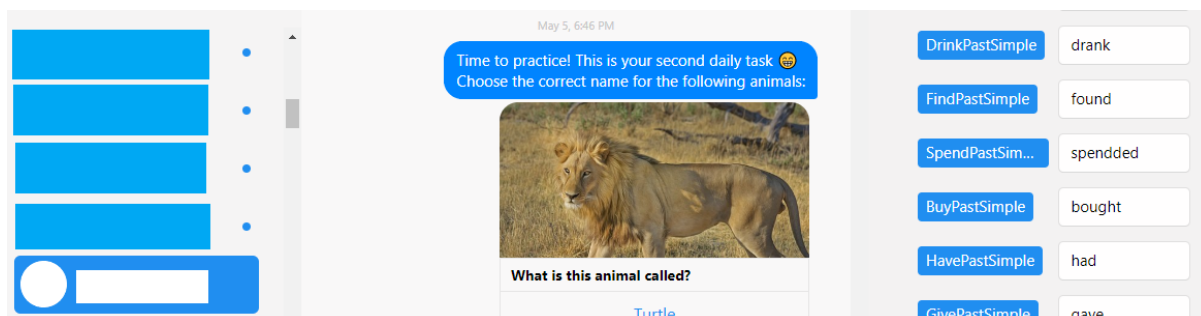
Per accedere alle conversazioni, fare clic su "All" come mostrato di seguito:



Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

In questa sezione troverai l'elenco di tutti gli utenti e le loro conversazioni con la tua chatbot. Vedrai le immagini e il nome del loro profilo Facebook e un pallino blu apparirà accanto al loro nome se c'è stata una nuova interazione dall'ultima volta che hai controllato.

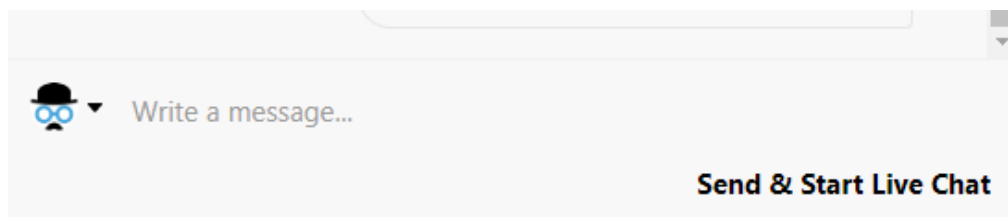
Alcune delle informazioni e delle risposte degli utenti verranno salvate come "Attributo", e appariranno sul lato destro della conversazione.



Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

Un Attributo è un elemento che salva i dati sull'utente (ad esempio il loro nome) che puoi utilizzare in altre risposte della chatbot. Può essere molto utile per gli studenti per ottenere un feedback personalizzato in base delle risposte date. Imparerai di più sugli attributi nella sezione sull'integrazione del contenuto.

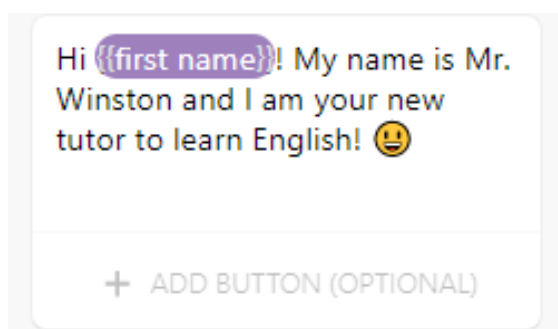
Se noti un problema che richiede il controllo umano, puoi assumere il controllo della conversazione digitando il tuo messaggio e facendo clic su "Invia e avvia Live Chat".



Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

b. Pensa alla personalità della tua chatbot

La personalità della tua chatbot è molto importante. Visto che utilizzerà molti messaggi automatici, gli utenti potrebbero stancarsi di parlare con un robot. Affinché gli studenti si sentano davvero coinvolti, la cosa migliore è creare una chatbot motivante che non li giudichi quando commettono errori e offra il suo aiuto quando gli studenti desiderano maggiori spiegazioni su un determinato argomento. L'uso degli "Attributi", come accennato in precedenza, può anche essere davvero utile per la chatbot per inviare risposte più personali ai suoi utenti. Se desideri integrare uno degli attributi dell'utente nel tuo messaggio, ad esempio il suo nome, puoi farlo aggiungendo "{{attribute}}" al tuo messaggio, come mostrato di seguito:

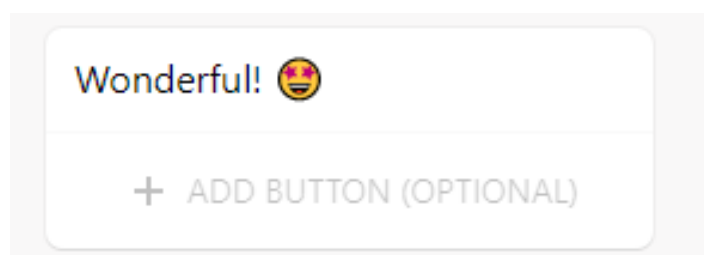


Messaggio di Benvenuto in Mr. Winston

Prima di integrare il tuo contenuto pedagogico, pensa a come si presenterà la chatbot e a come reagirà a errori, successi e persino a messaggi maleducati degli utenti.

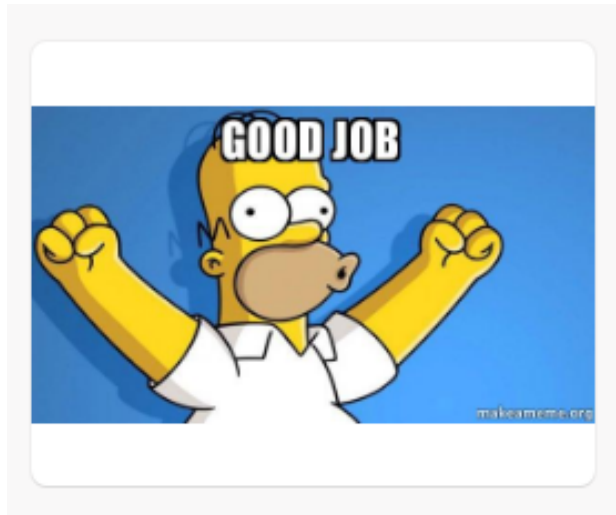
Diverse funzioni possono rendere la chatbot più divertente da usare:

- **Emoji:** l'utilizzo di emoji darà all'utente un migliore senso dell'interazione umana, consentendo alla chatbot di mostrare le proprie emozioni e reazioni.



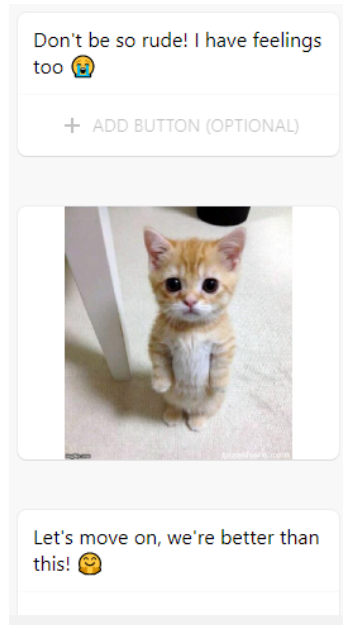
Esempio da Mr. Winston su Chatfuel

- **GIF e meme:** aggiungendo GIF e meme alle interazioni della tua chatbot con gli studenti garantirai un po' di senso dell'umorismo. Questi due elementi sono di tendenza tra i giovani e lo faranno sembrare più amichevole. Puoi aggiungere meme e GIF utilizzando una scheda "Immagine".



Esempio da Mr. Winston on Chatfuel

- **Reazioni a messaggi maleducati:** molti utenti metteranno a dura prova la pazienza della chatbot o si infastidiranno se verranno bloccati a un certo punto della loro interazione. Ciò può far sì che alcuni di loro inviino messaggi maleducati alla chatbot. Puoi lasciare che la chatbot invii loro il suo messaggio predefinito per tutti gli input dell'utente che non comprende o creare un blocco specifico per gli utenti maleducati.



Esempio da Mr. Winston on Chatfuel

Come puoi vedere, abbiamo scelto una risposta "carina", ma puoi adattarla alla personalità della tua chatbot!

c. Come creare un messaggio automatico

Come accennato in precedenza, la chatbot è in grado di riconoscere le frasi dell'utente e di rispondere in base alla tua mappa concettuale. Ma a volte la chatbot dovrebbe dare avvio all'interazione prima che l'utente invii un messaggio o dovrebbe rispondere con un messaggio specifico quando non è chiaro cosa abbia digitato l'utente. Questo è ciò che chiamiamo messaggio automatico! I messaggi automatici sono necessari per garantire un'esperienza fluida per gli utenti. Chatfuel fornisce due esempi di messaggio automatico: il messaggio di benvenuto e il messaggio predefinito:

Il **messaggio di benvenuto** è il primo messaggio che gli utenti ricevono quando fanno clic su "inizia". In questo messaggio la chatbot dovrebbe presentarsi, spiegare la sua funzione e magari fornire alcune linee guida riguardo al suo utilizzo e alle sue interazioni. È un buon posto per elencare i comandi principali di cui gli utenti avranno bisogno come "menu", "aiuto" o "interrompi". Può anche essere un'opportunità per chiedere loro se desiderano iscriversi a una sequenza, come attività quotidiane o ripassi giornalieri. Non dimenticare di spiegare come gli utenti possano iscriversi o annullare l'iscrizione a queste sequenze in qualsiasi momento durante l'utilizzo della chatbot.

Il **messaggio predefinito** è quello che la chatbot invierà automaticamente quando non comprende l'input di un utente. Dovrebbe essere applicabile a un massimo di casi ed essere meno intrusivo possibile. Dovrebbe rimandare l'utente al menu principale per evitare di bloccare l'interazione. Poiché questo sarà spiacevole per l'utente, prova a rendere il tuo messaggio predefinito il più breve e diretto possibile e assicurati di aggiungere un po' di personalità per alleggerire l'atmosfera.

Oltre a questi messaggi, probabilmente vorrai creare messaggi automatici aggiuntivi per fornire un'esperienza più naturale possibile ai tuoi utenti. Ecco alcuni altri messaggi automatici che abbiamo deciso di includere in Mr. and Mrs. Winston:

- **Menu:** creando un blocco "Menu" sarai in grado di mostrare tutte le opzioni possibili ai tuoi utenti assicurando una modalità semplice per accedere al contenuto della chatbot.

- **Aiuto:** Affinché gli utenti possano ricordare diversi comandi digitabili, è possibile creare un blocco "Aiuto" con un promemoria di tutti questi comandi o ulteriori spiegazioni su come interagire con la chatbot.

- **Interrompi:** gli utenti potrebbero essere occupati e voler interrompere la ricezione dei messaggi ad un certo punto. Quando l'utente desidera interrompere l'interazione, deve essere inviato un breve messaggio per dimostrare che la chatbot abbia capito.

- **(Annulla) Iscrizione alle sequenze:** se hai chiesto ai tuoi utenti se volevano iscriversi a una sequenza, potrebbero volersi iscrivere in un secondo momento o annullare l'iscrizione se lo hanno fatto immediatamente. Questo è il motivo per cui avrai bisogno di un blocco per coloro che digiteranno "(dis) iscriviti a [nome della sequenza]".

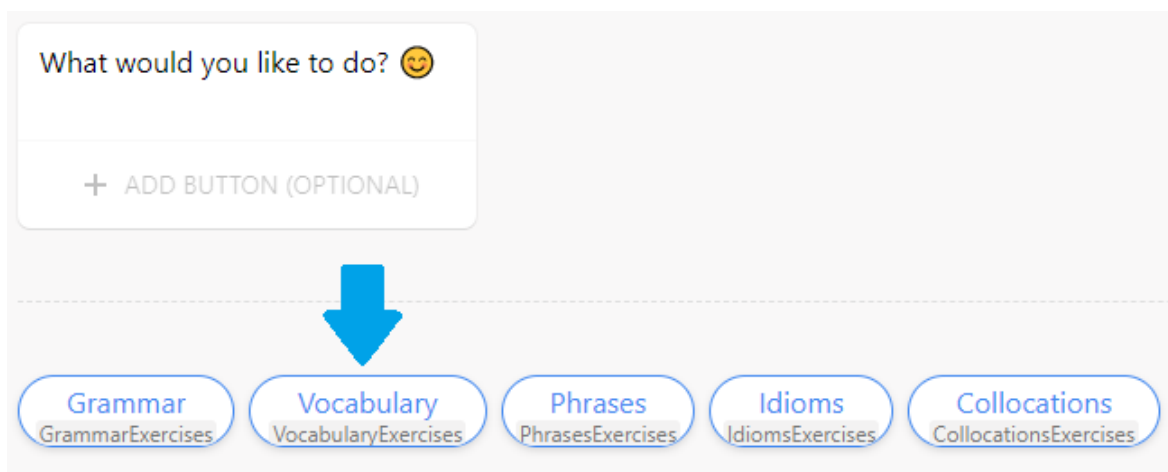
Puoi trovare ulteriori suggerimenti e trucchi su come creare questi messaggi nella sezione chiamata "Buone prassi nella creazione di chatbot per l'apprendimento linguistico".

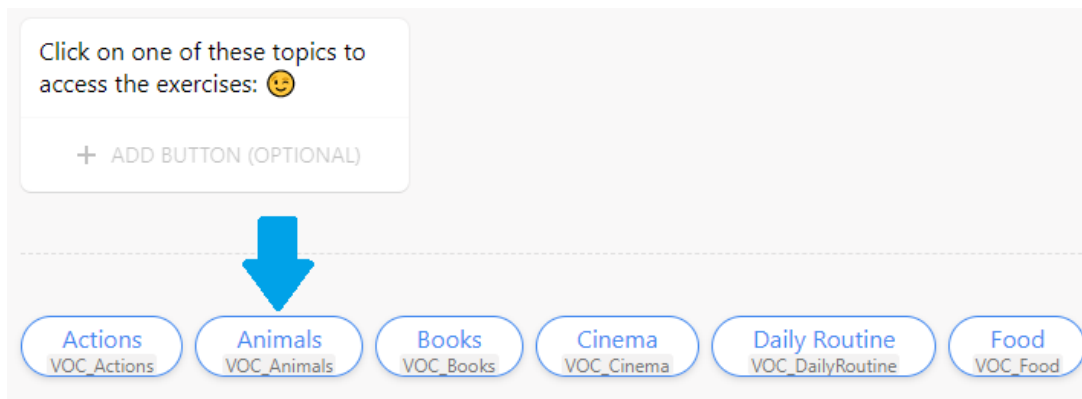
d. Come integrare la struttura e il contenuto creato

i. Presentazione del menu e implementazione della struttura generale

Abbiamo accennato alla creazione di un blocco "Menu" nella sezione precedente di questa guida. Ogni menu sarà diverso a seconda dello scopo della chatbot. Ciò che abbiamo suggerito nel capitolo architettonico sulla chatbot ti aiuterà a strutturare l'interazione su Chatfuel e ad integrare i tuoi contenuti per creare un'interazione fluida e piacevole per i tuoi utenti.

Poiché lo scopo dei nostri chatbot è fare pratica, non il ripasso, abbiamo creato un menu in cui gli utenti scelgono il tipo di esercizi che desiderano eseguire passo dopo passo. Se hanno bisogno di spiegazioni, verranno indirizzati alle FAQ, che saranno spiegate nella sezione iii. Ad esempio, potrebbero scegliere di lavorare prima sul vocabolario e poi sugli animali.

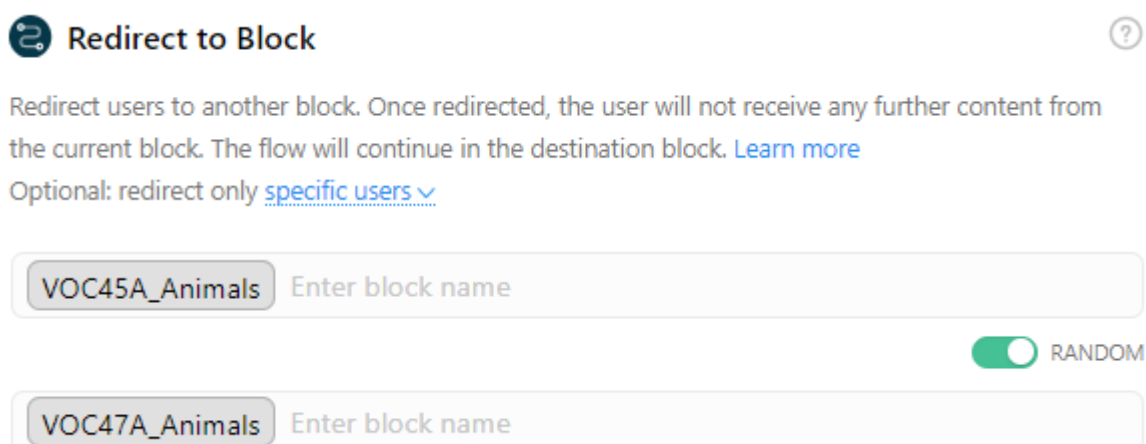




Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Indipendentemente dal numero di esercizi che creerai per la tua chatbot, tutti questi dovranno essere collegati al menu principale. Come spiegato sopra, è possibile accedere agli esercizi strutturandone il contenuto. Riutilizzando lo stesso esempio di prima, se l'utente desidera accedere ad esercizi per rivedere il vocabolario sugli animali, sceglierà prima "Vocabolario" nel menu principale, quindi sceglierà "Animali" tra gli argomenti proposti. Questo lo invierà ad una sezione generale creata con la Scheda "Reindirizza al blocco" che randomizza gli esercizi sull'argomento.

Prima cosa, aggiungi il nome in codice degli esercizi su quell'argomento nella scheda e attiva la funzione "Casuale".



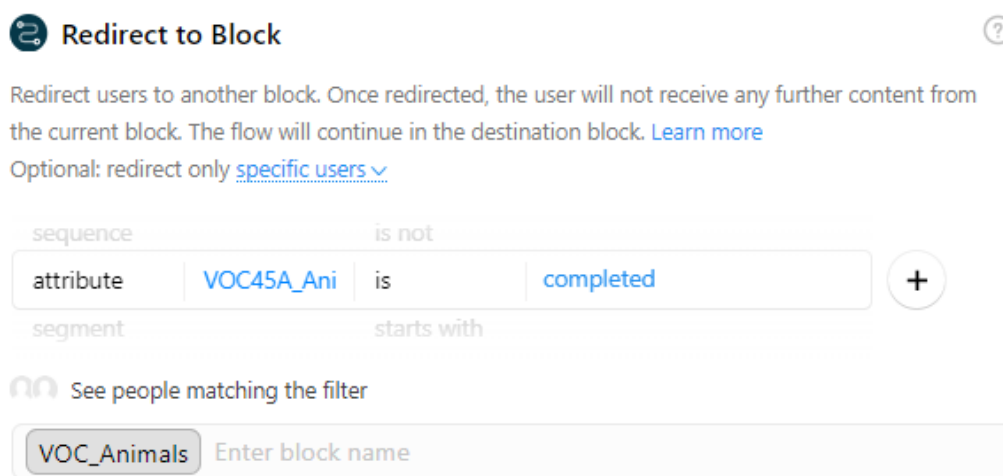
Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Attivando la funzione “Random”, gli utenti che scelgono questo argomento riceveranno gli esercizi disponibili in ordine casuale. Si potrebbe riscontrare un problema a questo punto: il [loop](#).

Per evitare che la chatbot invii lo stesso esercizio due volte di seguito, saranno necessari diversi passaggi.

Passaggio 1: nel primo dei blocchi di un esercizio (ad es. VOC45A_Animals)

- Aggiungere la Scheda "Reindirizza al blocco" all'inizio del blocco;
- Cliccare su “Reindirizza solo utenti specifici” (in blu);
- Creare un Attributo con un nome in codice per il blocco e stabilire che, se “completo”, reindirizzerà l’utente al blocco generale che randomizza gli esercizi di lessico sull’argomento prescelto e.g. animali).



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

- Subito dopo la Scheda “Reindirizza al blocco” aggiungi un’altra scheda chiamata “Fissa attributo utente”.
- All’interno di questa scheda scrivi il nome del codice dell’esercizio e di fianco “completato”.

Set User Attribute

Set a value for an existing user attribute or add a new one. Use it to segment users for reengagement, to define bot flow scenarios, or to analyze user activity. Note that you can use arithmetic expressions and attributes in the Value field. [Learn more](#)

USER ATTRIBUTE *

{{ VOC45A_Animals }}

You can select one of the existing attributes or create a new one.

VALUE *

completed

Add any value, or use [math functions](#) with attributes. To clear an attribute, type "not set".

+ ADD ATTRIBUTE

Screenshots of Mr.Winston's menu on Chatfuel

Passaggio 2: Nel Blocco randomizzatore con tutti gli esercizi su un argomento (e.g. VOC_Animals)

- Crea un altro blocco per prepararti al passaggio 3, chiamalo ad esempio "VOC_AnimalsEND". Questo farà ripartire il Blocco randomizzatore
- La prima Scheda nel Blocco randomizzatore sarà "Reindirizza al blocco" in cui tu stabilirai che se tutti gli esercizi sull'argomento sono completati, gli utenti saranno rimandati al blocco di riavvio del Passaggio 3, "VOC_AnimalsEND".

attribute	VOC107A_Ar	is	completed	and
attribute	VOC114A_Ar	is	completed	and
attribute	VOC115A_Ar	is	completed	and
attribute	VOC116A_Ar	is	completed	+

segment starts with


See people matching the filter

VOC_AnimalsEND Enter block name

Screenshots of Mr.Winston's menu on Chatfuel

- Poi attiva il randomizzatore su "Reindirizza al blocco" con tutti gli esercizi sull'argomento.

- Non cliccare su “utenti specifici”, aggiungi semplicemente tutti gli esercizi sull’argomento e attiva il cursore “random”.

 **Redirect to Block** ?

Redirect users to another block. Once redirected, the user will not receive any further content from the current block. The flow will continue in the destination block. [Learn more](#)

Optional: redirect only [specific users](#) v

Enter block name RANDOM

Enter block name

Enter block name

Enter block name

Screenshots of Mr.Winston’s menu on Chatfuel

Passaggio 3: nel Blocco di riavvio (e.g. VOC_AnimalsEND)

Questo Blocco sarà raggiunto solo dagli utenti che hanno terminato tutti gli esercizi su un argomento specifico. Affinché possano ripetere gli esercizi, dobbiamo aggiungere questo ultimo passaggio.

- Aggiungi una Scheda "Imposta Attributi utente" al tuo blocco;
- Imposta tutti gli attributi degli esercizi sull'argomento come "non impostato" (not set)."

Set User Attribute ?

Set a value for an existing user attribute or add a new one. Use it to segment users for reengagement, to define bot flow scenarios, or to analyze user activity. Note that you can use arithmetic expressions and attributes in the Value field. [Learn more](#)

USER ATTRIBUTE *	VALUE *
<input style="background-color: #4a4a4a; color: white; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="{{ GR31A_Comparative_Animals }}"/>	<input style="background-color: #e0e0e0; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="not set"/>
<input style="background-color: #4a4a4a; color: white; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="{{ PH33A_PhrasalVerbs_Animals }}"/>	<input style="background-color: #e0e0e0; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="not set"/>
<input style="background-color: #4a4a4a; color: white; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="{{ GR37A_SoNeitherAux_Animals }}"/>	<input style="background-color: #e0e0e0; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="not set"/>
<input style="background-color: #4a4a4a; color: white; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="{{ VOC45A_Animals }}"/>	<input style="background-color: #e0e0e0; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="not set"/>
<input style="background-color: #4a4a4a; color: white; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="{{ VOC47A_Animals }}"/>	<input style="background-color: #e0e0e0; border: none; padding: 5px; border-radius: 10px; width: 100%;" type="text" value="not set"/>

Screenshots of Mr.Winston's menu on Chatfuel

- Aggiungi una Scheda "Reindirizza al blocco" per rimandare gli utenti al randomizzatore in modo che possano ripetere gli esercizi tutte le volte che vogliono.

Redirect to Block ?

Redirect users to another block. Once redirected, the user will not receive any further content from the current block. The flow will continue in the destination block. [Learn more](#)

Optional: redirect only [specific users](#) v

Enter block name

RANDOM

Screenshots of Mr.Winston's menu on Chatfuel

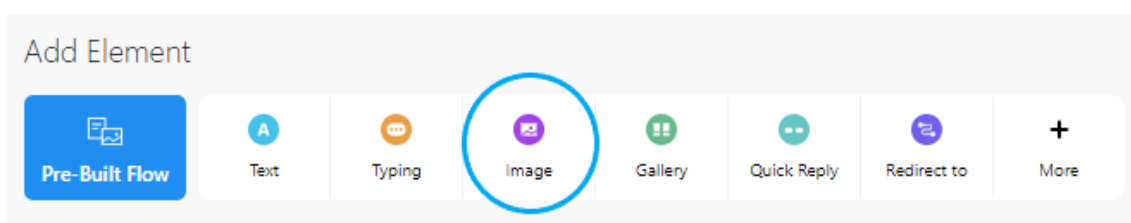
ii. Come integrare immagini, file audio e video

Prima di esaminare l'inserimento dei diversi tipi di contenuti creati (domande frequenti, esercizi e attività quotidiane), esploriamo l'inserimento di immagini, file audio e video. Per aggiungerli dovrai aumentare le Schede ai tuoi blocchi.

Immagini:

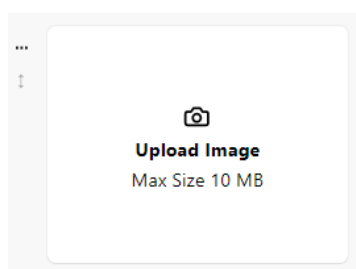
1. Scheda Immagini

Questo è il modo più semplice per aggiungere un'immagine alle interazioni della tua chatbot. Puoi caricare qualsiasi file immagine al suo interno, comprese le GIF. Per farlo, seleziona la scheda "Immagine" nel menu su Chatfuel:



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

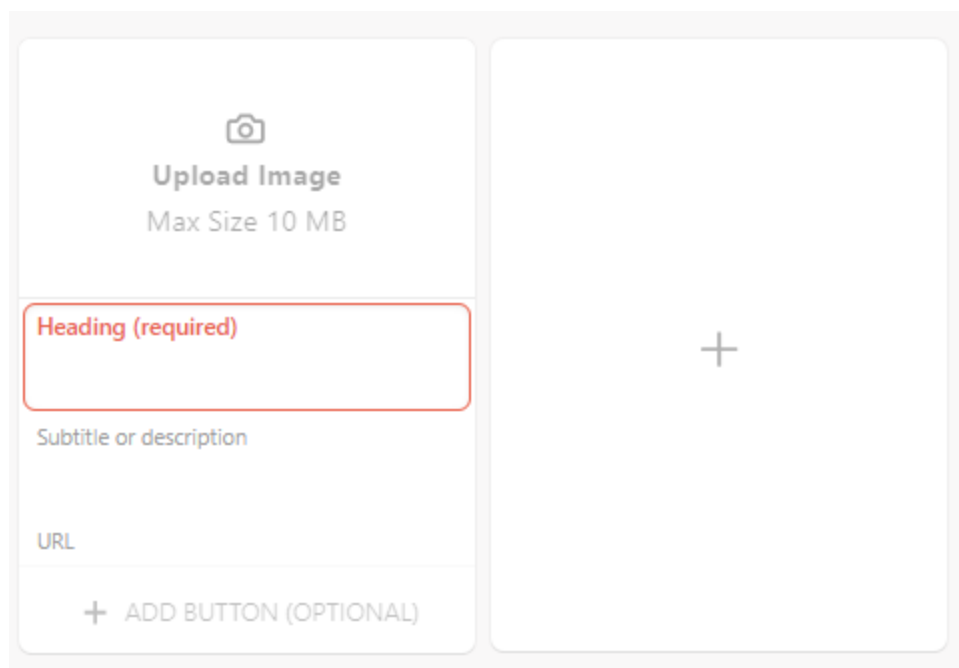
Una volta selezionato, fai semplicemente clic sulla scheda vuota e carica un'immagine dal tuo computer. La carta vuota avrà questo aspetto:



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

2. Scheda Galleria

La Galleria sarà utile quando è necessario aggiungere pulsanti e testo sotto un'immagine, come negli esercizi o nelle attività quotidiane. Puoi anche sceglierlo dal menu su Chatfuel e apparirà così:



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Per creare un esercizio o un'attività quotidiana con questa Scheda: carica la tua immagine, scrivi la tua domanda nella parte Titolo e aggiungi tanti pulsanti quante le opzioni tra le quali gli studenti possono scegliere. Vedrai esempi più specifici nel paragrafo su come integrare un esercizio.

Video:

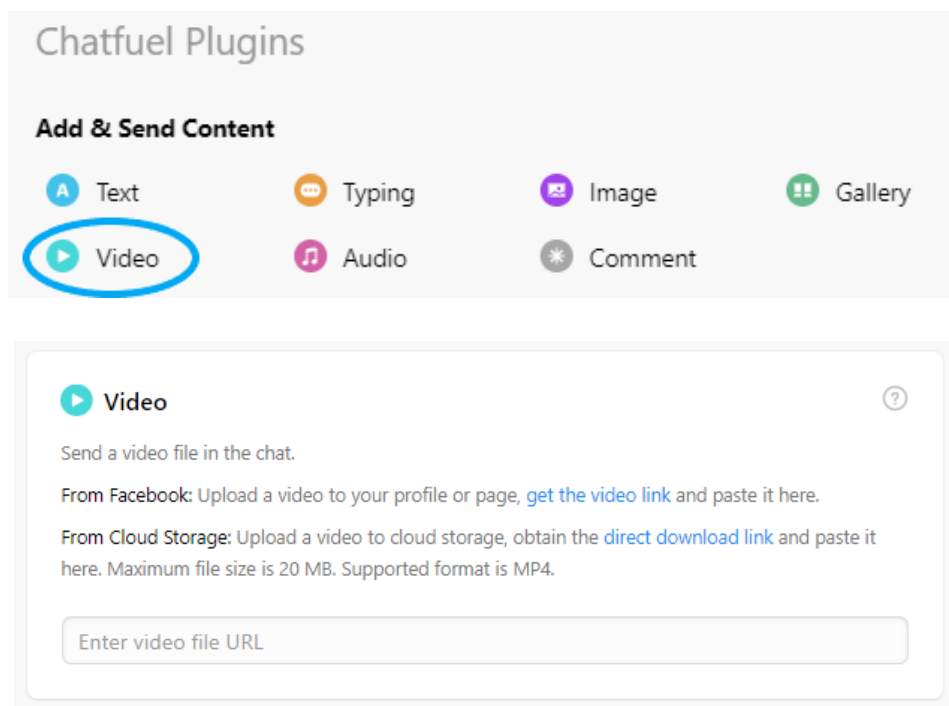
1. Link

Se vuoi condividere un video esterno puoi semplicemente utilizzare una scheda "Testo" in cui la chatbot consiglia all'utente di visualizzare questo video inviando il link. Se questo link è molto

lungo, non dimenticare di accorciarlo utilizzando un accorciatore di URL (come questo: <https://www.shorturl.at/>) prima di scriverlo nella chatbot.

2. Video Card

Se vuoi caricare un tuo video, puoi farlo scegliendo la scheda "Video".



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Come puoi vedere, il video deve essere caricato da Facebook o da Cloud Storage, copiando il link e incollandolo nella scheda.

Audio:

1. Scheda Audio

Puoi caricare un file audio sulla tua chatbot utilizzando una scheda "Audio". Il processo è più o meno lo stesso dei video. Sarà necessario inserire l'URL del file audio nella scheda per integrarlo.

Chatfuel Plugins

Add & Send Content

-  Text
-  Typing
-  Image
-  Gallery
-  Video
-  Audio
-  Comment

Audio

Send an audio file in the chat. Supported formats: MP3, WAV, OGG. Maximum file size: ~20MB. If you use Dropbox, please replace "www" at the beginning of the audio file URL with "dl".

Example: <https://dl.dropbox.com/s/sample.mp3>

Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

iii. Come integrare le FAQ

Affinché la chatbot assolva il suo ruolo educativo e formativo è necessario definire gli obiettivi di apprendimento. Ciò significa che durante la progettazione delle FAQ dovrai pensare sia agli argomenti che desideri spiegare, sia alle molteplici funzionalità della piattaforma. Combinando questi due aspetti sarai in grado di trovare la soluzione migliore per il tuo caso.

Nel caso di Mr. e Mrs. Winston abbiamo deciso di creare infografiche di ripasso contenenti le informazioni più importanti riguardo agli argomenti trattati nelle attività e negli esercizi quotidiani. Per fare questo, abbiamo utilizzato la piattaforma di progettazione grafica Canva.com che dà accesso a contenuti molto interessanti per la creazione di materiale grafico, anche gratuito.

Integrare queste infografiche su Chatfuel è molto semplice in quanto possono essere salvate in formato PNG, che puoi poi inserire nella scheda "Immagine" su Chatfuel. Non dimenticare di aggiungere una breve didascalia prima che la chatbot invii l'immagine. Abbiamo deciso di creare due infografiche per argomento grammaticale: una con una spiegazione e l'altra con degli esempi. Cliccando sull'immagine da uno smartphone, l'infografica apparirà a schermo intero.

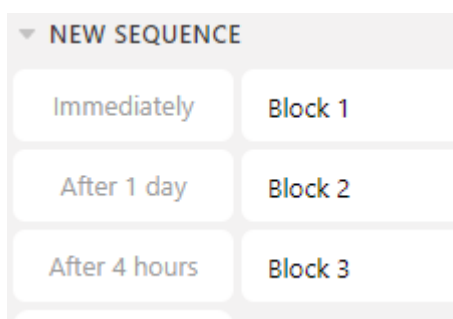
Se gli utenti hanno bisogno di ulteriori spiegazioni, c'è una terza opzione con cui la chatbot invia loro un collegamento a un video su YouTube. Questo può aiutare notevolmente gli studenti che hanno bisogno di visualizzare il contenuto in modi diversi per comprenderlo appieno.

iv. Come integrare le Attività Quotidiane

Come spiegato in precedenza, quando vuoi che la chatbot invii attività o brevi ripassi ai tuoi utenti ogni giorno, dovresti creare una sequenza. Puoi chiedere ai tuoi utenti di iscriversi alla

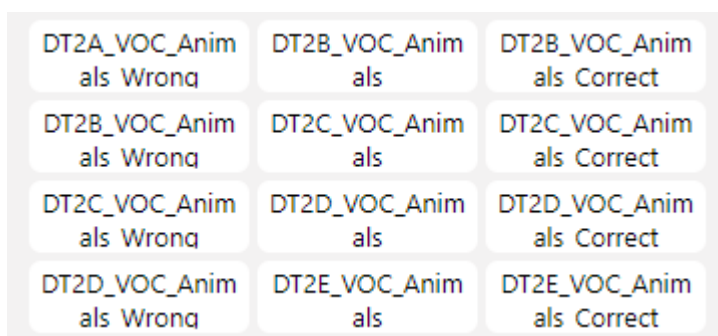
sequenza tramite il messaggio di benvenuto e loro inizieranno la sequenza immediatamente o in qualsiasi altro momento tu decida. Il primo blocco della sequenza sarà programmato in base all'orario di adesione degli utenti. I blocchi successivi verranno programmati in base al blocco precedente.

In questo esempio, il blocco 1 verrà inviato immediatamente dopo che l'utente si è iscritto, il blocco 2 verrà inviato 1 giorno dopo il blocco 1, il blocco 3 verrà inviato quattro ore dopo il blocco 2 e così via.



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Un altro caso più complicato è quello sottostante: se vorrai che la chatbot dia un feedback agli utenti per le loro risposte alle domande poste nelle attività quotidiane, aggiungi la prima domanda della tua attività quotidiana alla Sequenza ma metti il resto dell'attività in un Gruppo, incluso il feedback della chatbot per le risposte corrette e errate di ciascuna attività.



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Come puoi notare abbiamo utilizzato un nome in codice per questo blocco. Nell'immagine possiamo vedere che la seconda attività quotidiana ha 5 domande denominate da A a E. Per ogni domanda abbiamo creato un feedback sia per le risposte giuste, sia per quelle sbagliate.

Essendo la struttura delle attività quotidiane e degli esercizi molto simile, se non per la prima domanda inserita in una sequenza solo per le attività quotidiane, approfondiremo nel prossimo capitolo come unire in modo fluido i vari blocchi e come creare diversi tipi di attività e esercizi.

v. Come integrare gli esercizi

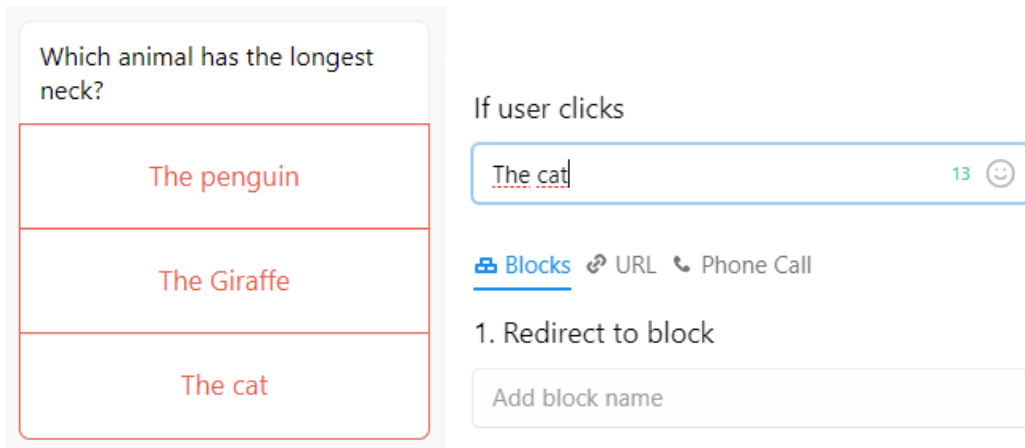
Come spiegato sopra, la differenza con le attività quotidiane è che gli esercizi saranno completamente inseriti in un Gruppo. Puoi creare tutti i gruppi che desideri in base alle categorie di contenuti che devi integrare. Immergiamoci nelle schede e nelle funzionalità da utilizzare per l'integrazione del contenuto di attività e di esercizi quotidiani.

Esistono due modi possibili per testare la conoscenza dell'utente:

1. Pulsanti

Quando aggiungi una scheda **Testo**, noterai che puoi aggiungere fino a tre pulsanti di seguito.

Se desideri fornire più risposte, puoi scegliere di utilizzare invece una scheda di risposta rapida, che ti consente di fornire fino a 11 scelte. Ricorda che le risposte non possono superare i 20 caratteri, spazi inclusi.



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

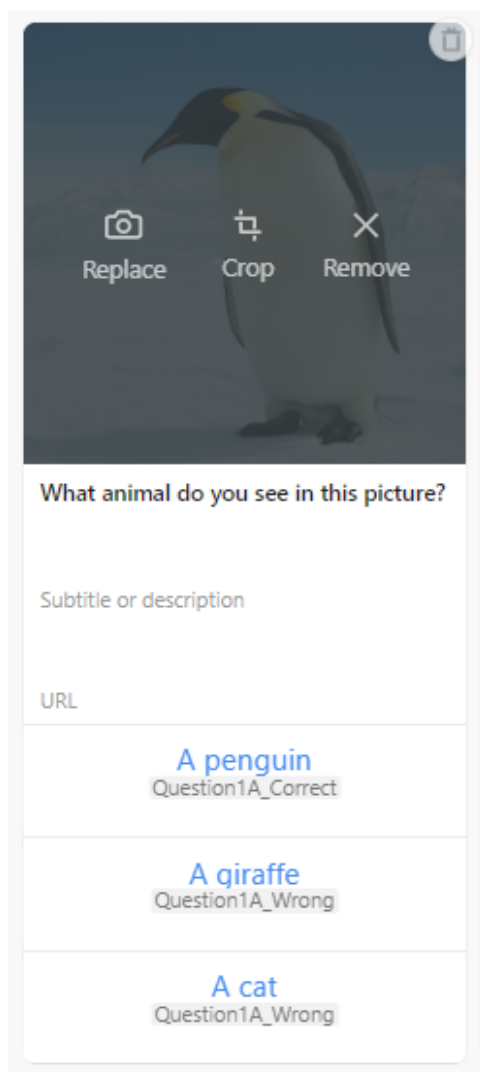
I pulsanti diventeranno rossi se non li colleghi a un altro blocco. Per fare ciò, puoi fare clic su di essi e aggiungere il nome del blocco che desideri venga inviato dalla chatbot se l'utente fa clic su di esso. Una volta fatto, vedrai il nome del Blocco collegato sotto le risposte:



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Se è necessario inserire pulsanti dopo un'immagine, si consiglia di utilizzare la scheda Galleria e di inserirvi solo un'immagine. La sua "intestazione" può essere la domanda del compito come "Quale animale vedi in questa immagine?"

Le stesse restrizioni e procedure di prima si applicano ai pulsanti sotto un'immagine in termini di numero, caratteri e collegamento.



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

2. Salva Input Utente

Un altro modo per gli utenti di interagire con la chatbot è digitare le loro risposte. Poiché l'Intelligenza Artificiale di questo tipo di chatbot è piuttosto limitata, sarà meglio farlo solo quando saranno possibili poche risposte. È quindi possibile utilizzare la scheda denominata "Salva input utente" in cui si digiterà la domanda.

Le risposte degli utenti verranno quindi salvate con la denominazione di "Attributo".

Save User Input

Ask bot users questions and save their responses to user attributes. You can then utilize attributes in broadcasting user filters, Redirect to Block plugin or export them via Notify Admin via Email or JSON API plugins. [Learn more](#)

MESSAGE TO USER * VALIDATION SAVE ANSWER TO ATTRIBUTE *

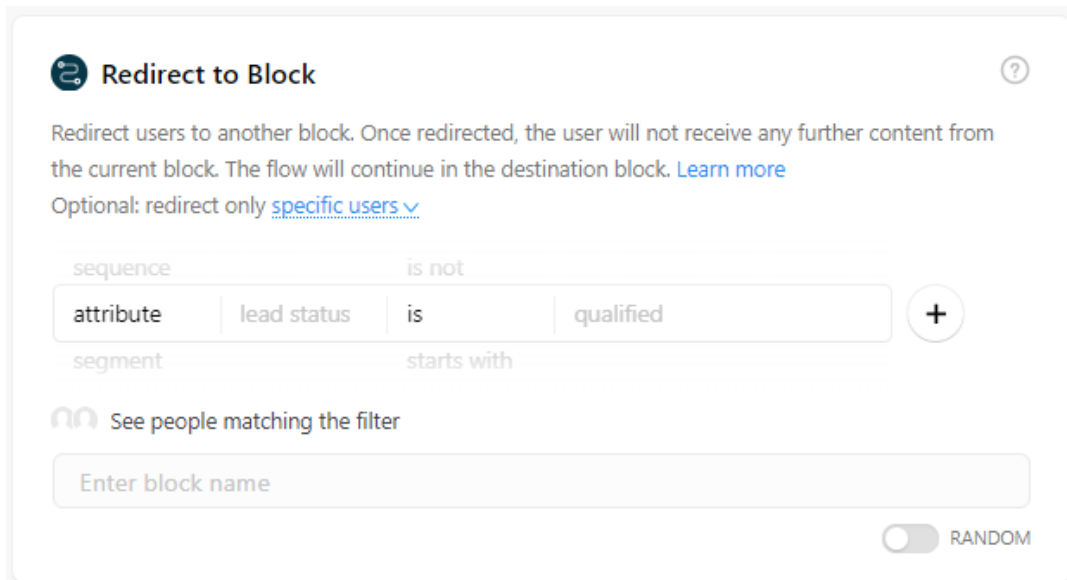
What is the Past Simple form of the verb to go? 😊 None {{ Question1A|}}

+ ADD FIELDS

[Modify Default Plugin Phrases >](#)

Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Una volta creata questa scheda, dovrai aggiungere altre due schede chiamate "Reindirizza al blocco". Ciò consentirà alla chatbot di inviare feedback mirati. Dunque creerai una di queste schede per reindirizzare gli utenti che hanno dato la risposta corretta e un'altra per gli utenti che hanno dato la risposta sbagliata. Di conseguenza dovrai usare l'opzione "reindirizzare solo utenti specifici", che è suggerita sulla scheda (in blu).

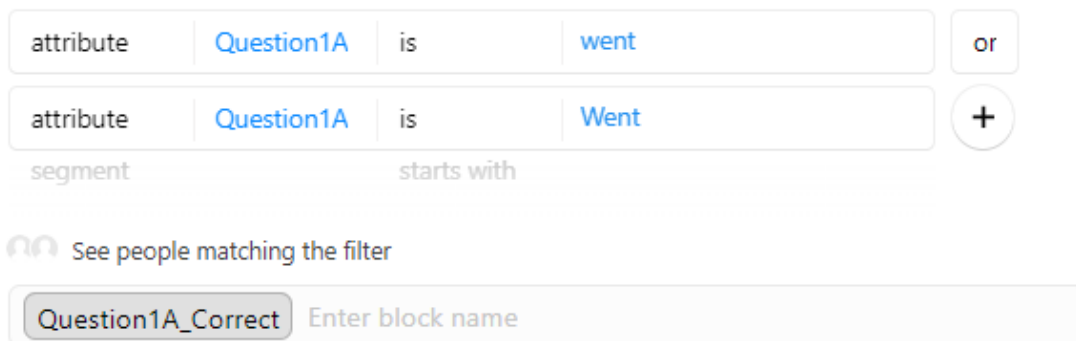


Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Come puoi notare, è possibile inviare gli utenti a un altro blocco in base al loro attributo.

Continuiamo con un esempio:

- Per coloro che hanno dato la **risposta corretta**:



Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

- Per coloro che hanno dato la **risposta sbagliata**:

The screenshot shows a configuration interface for a chatbot filter. It consists of two rows of filter conditions. The first row contains: 'attribute' | 'Question1A' | 'is not' | 'went' | 'and'. The second row contains: 'attribute' | 'Question1A' | 'is not' | 'Went' | '+'. Below these rows, the text 'segment is' is visible. Underneath, there is a button with a magnifying glass icon and the text 'See people matching the filter'. At the bottom, there is a text input field containing 'Question1A_Wrong' and a placeholder 'Enter block name'.

Screenshot dal menu di Mr.Winston su Chatfuel

Fai attenzione: abbiamo messo due opzioni nel caso l'utente usi la lettera maiuscola o la lettera minuscola per l'iniziale. Questo è importante perché questa scheda non permette alcun tipo di errore o risposta diversa da quelle concepite dall'ideatore della chatbot.

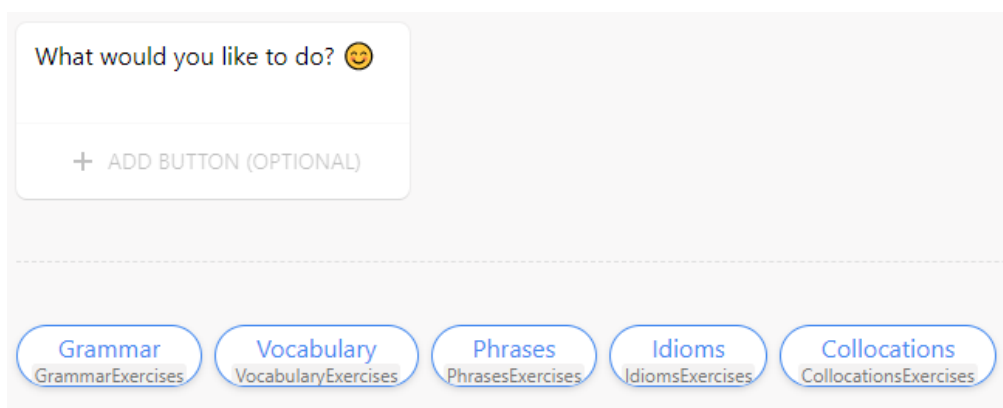
Un'ultima cosa da tenere a mente è che gli utenti potrebbero voler terminare l'interazione nel mezzo dell'esercizio. Se si presuppone che loro digitino la risposta, come nell'esempio sopra, dovrai aggiungere un altro "Reindirizza al blocco" dove l'utente può scrivere "Stop" e ottenere la risposta dalla chatbot.

Congratulazioni, adesso sei a conoscenza delle indicazioni di base per creare la tua chatbot!

3. Buone prassi nella creazione di chatbot per l'apprendimento linguistico

Oltre ai messaggi automatici di Chatfuel abbiamo deciso di aggiungerne alcuni di nostri. Ecco come l'abbiamo fatto in Mr. e Mrs. Winston:

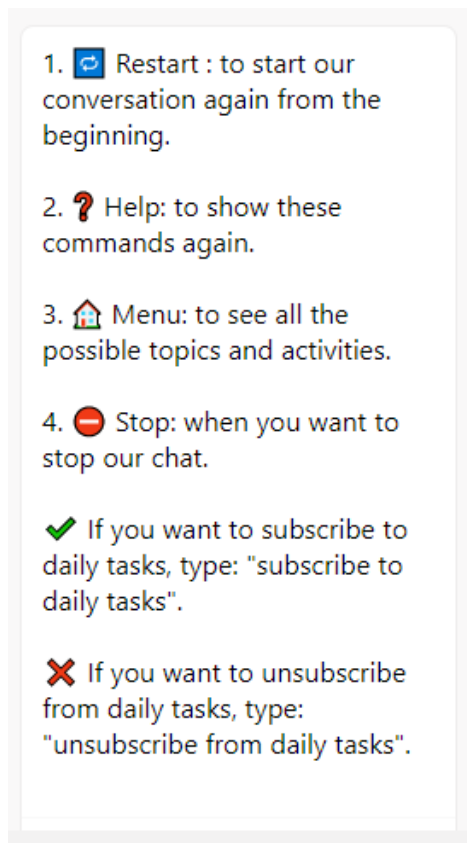
- **Menu:** abbiamo creato un blocco "Menu" per consentire agli utenti di accedere ai nostri esercizi scegliendo su quale argomento volessero lavorare. Si consiglia vivamente di utilizzare schede Testo con "pulsanti" (3 scelte o meno) o "risposte rapide" (più di 3 scelte) per evitare di fare affidamento su ciò che gli utenti potrebbero digitare.



Scheda Testo e Risposte rapide nel Menu di Mr. Winston su Chatfuel

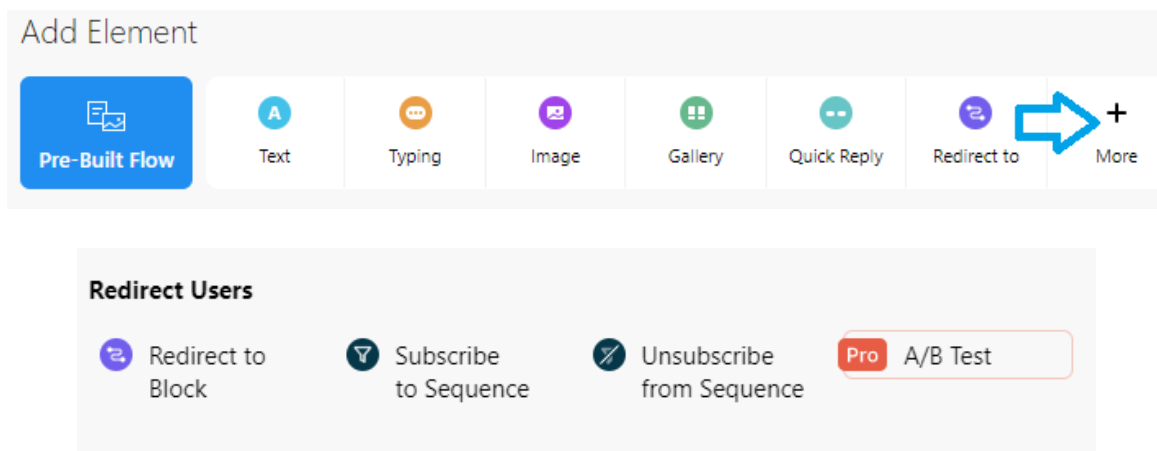
Come puoi vedere, ogni risposta rapida invierà gli utenti che fanno clic ad altri blocchi sull'argomento che hanno scelto.

- **Aiuto:** nel messaggio di benvenuto, la chatbot ha spiegato come esplorare le sue diverse opzioni. Tuttavia, gli utenti potrebbero avere difficoltà a ricordare tutti i comandi di cui hanno bisogno. Questo è il motivo per cui abbiamo creato il blocco "Aiuto" che ricorderà loro tutti questi comandi. Abbiamo deciso di farlo con una semplice scheda Testo, utilizzando le emoji.



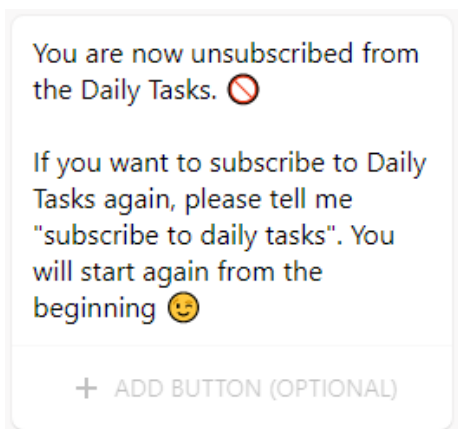
Scheda Testo in Mr. Winston su Chatfuel

- **Stop:** nei nostri chatbot abbiamo creato una regola di IA per gli utenti che digitano "Stop", essi riceveranno una scheda di Testo che dice "ciao ciao! 🙌 ". Ciò consente alla chatbot di terminare la conversazione in modo piacevole e veloce. Qualunque cosa tu scelga di far dire al tuo bot, fai sì che sia breve in modo che non dia fastidio all'utente che voleva interrompere la conversazione.
- **Iscriviti alle Sequenze (o disiscriviti):** abbiamo creato questa funzione per assicurarci che gli utenti possano gestire liberamente la loro iscrizione alle attività quotidiane. Abbiamo creato una regola di IA in cui gli utenti che digitano "iscriviti alle attività quotidiane" o "annulla l'iscrizione alle attività quotidiane" verranno inviati a un blocco specifico in cui abbiamo aggiunto una scheda "Iscriviti alla sequenza" o "Annulla iscrizione alla sequenza":



Screenshot che mostradove trovare il "(Un)Subscribe to Sequence" Schede su Chatfuel

Non dimenticare di aggiungere una scheda di testo con una conferma del loro (dis)iscrizione alla Sequenza!

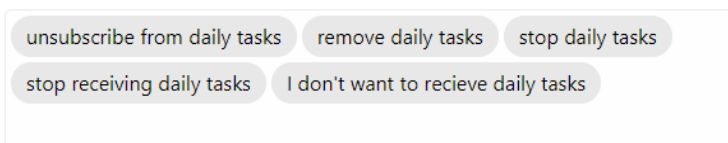


Esempio di messaggio di conferma in Mr. Winston su Chatfuel

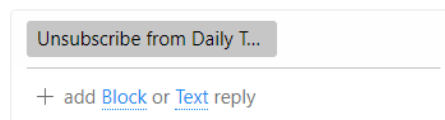
Per tutti questi messaggi automatici, abbiamo creato una regola di IA nella scheda "Imposta IA". Si consiglia di aggiungere più input possibili dell'utente per assicurarsi che acceda al messaggio desiderato, anche se ha dimenticato il comando esatto.

Ecco come abbiamo fatto in Mr. Winston:

if user says something similar to



bot replies with



Screenshot of AI Rule in Mr. Winston on Chatfuel

PART 5

TESTA LA CHATBOT

1. Perché testare

Quando crei un nuovo prodotto o servizio, prima di diffonderlo o immetterlo sul mercato, devi considerare se il risultato atteso è coerente con le tue aspettative. In altre parole, tra la progettazione di una chatbot e il suo utilizzo su larga scala, è necessario considerare di effettuare una fase di test che permetta di valutare la coerenza del prodotto realizzato con gli obiettivi che ti eri prefissato all'inizio.

Una volta definito per quale motivo o scopo vuoi costruire una chatbot, quale utility deve avere, quale impalcatura vuoi che abbia e su quale piattaforma vuoi inserire e costruire la tua chatbot, devi testare lo strumento. Questo è utile per capire se tutto il lavoro svolto in precedenza è stato coerente e se lo strumento è efficace nel raggiungere l'obiettivo di migliorare l'apprendimento delle lingue straniere. Devi ottenere le prove che la tua chatbot sia utile per i tuoi studenti, insomma.

Il test con gli utenti finali rappresenta una fase importante perché consente di identificare eventuali errori di progettazione, garantendo che il prodotto / servizio sia di facile fruizione e funzionale all'obiettivo didattico / formativo previsto.

È quindi importante che durante la fase di test della chatbot, il test possa essere condotto direttamente su un gruppo selezionato di utenti finali della chatbot.

A tal fine è necessario inviare un questionario per raccogliere impressioni e valutazioni sull'esperienza di utilizzo della chatbot. Alla fine di questo processo stabilirai la sua efficacia.

Per testare la chatbot consigliamo di utilizzare una procedura che ricalchi questi passaggi:

1. Definisci l'obiettivo del test
2. Scegli un campione limitato per il sondaggio
3. Scegli il metodo di indagine
4. Raccogli e interpreta le risposte degli utenti
5. Modifica la chatbot seguendo il feedback ricevuto e analizzato

Per quanto riguarda **l'obiettivo del test**, è importante far attenzione a:

- l'eventuale presenza di errori di battitura e formattazione (ci sono errori di scrittura, punteggiatura, ecc. nei testi o negli esercizi?)
- qualche incongruenza nell'impalcatura della chatbot (ovvero facilità di utilizzo delle diverse sezioni della chatbot: l'utente capisce come navigare e sa usare le informazioni che la chatbot gli fornisce?)
- possibili incomprensioni culturali che sono state inserite durante la creazione dei contenuti della chatbot (ci sono battute, frasi, immagini che non sono chiare o che potrebbero offendere una particolare categoria di utenti?)

- il livello di difficoltà dei contenuti (ovvero se le lezioni e gli esercizi proposti sono comprensibili e riflettono il livello di apprendimento atteso per il quale la chatbot è stato concepito)
- la percezione di soddisfazione durante l'utilizzo della chatbot e nella sua interazione (ovvero capire se il rapporto instaurato con la chatbot è semplice, comprensibile, piacevole e soddisfacente essendo uno strumento che aiuta e supporta l'insegnante)

La scelta di **un gruppo target** per il sondaggio: significa pensare a quale tipologia di utenti si vuole far testare la chatbot in modo che si possa ottenere le informazioni più utili. Significa anche decidere il numero di componenti del gruppo, o meglio un numero di utenti ragionevolmente sufficiente per ottenere dati statistici qualitativi e quantitativi.

Questo dipende molto da quale sia il pubblico di destinazione della tua chatbot in generale. Ad esempio, se il target della chatbot che hai costruito sono le classi del terzo anno, proverai a selezionare un gruppo di 5-10 studenti che possono testare lo strumento e che possono darti un feedback sugli obiettivi che hai precedentemente considerato.

Il **metodo di indagine** più economico, semplice e utile dal punto di vista delle risorse necessarie e dei tempi di attuazione è sicuramente la creazione di un questionario in formato cartaceo o informatizzato da inviare e ricevere on line.

Una volta raccolti i questionari, le risposte possono essere analizzate per verificare gli obiettivi fissati nella costruzione del test e l'analisi può essere integrata con interviste uno-ad-uno, se necessario.

Infine, **la chatbot verrà modificata**, prendendo in considerazione **le informazioni raccolte e analizzate** per creare una versione finale della chatbot utilizzabile da tutti gli utenti previsti.

2. Come creare un questionario

Per realizzare un questionario (sia in formato cartaceo sia in formato elettronico) e ottenere dati affidabili e utilizzabili, è importante tenere presente alcune considerazioni:

- utilizzare un linguaggio chiaro e diretto, evitando di utilizzare una terminologia troppo tecnica;
- non utilizzare domande distorte che suggeriscano una risposta rispetto all'altra;
- evitare domande ambigue: cercare di essere obiettivi e neutri, cercando di porre domande specifiche e non troppo generali;
- non creare un questionario con troppe domande;
- utilizzare domande aperte e chiuse sapendo che l'uso di domande aperte è utile per stimolare risposte inaspettate, mentre le domande chiuse, come la scelta singola o multipla, consentono di raccogliere statisticamente più dati codificabili.

Puoi utilizzare una scala Likert, ad esempio, dal livello 1 al 5:

1. Per niente d'accordo - 2. In disaccordo - 3. Indeciso - 4. D'accordo - 5. Molto d'accordo

Oppure

1. Molto insoddisfatto - 2. Insoddisfatto - 3. Neutro - 4. Soddisfatto - 5. Molto soddisfatto

Per strutturare un questionario è necessario creare sezioni che includano diverse aree di interesse, ovvero i contenuti che si vogliono analizzare e per ogni sezione creare domande coerenti tenendo conto dei suggerimenti sopra citati.

Il questionario non dovrebbe essere troppo lungo, quindi devi scegliere con attenzione le domande che possono raccogliere efficacemente le informazioni desiderate.

Ricordarsi sempre di inserire una frase iniziale che spieghi il motivo dell'indagine e della collaborazione richiesta e l'uso che verrà fatto delle informazioni. Inserisci un'ultima frase di ringraziamento per il tempo speso se ti va.

Quindi una struttura per un questionario potrebbe essere la seguente:

	Introduzione
Parte 1	Domande sugli errori di battitura
Parte 2	Domande sulla struttura della chatbot
Parte 3	Domande su incomprensioni culturali
Parte 4	Domande sul livello di difficoltà dei contenuti
Parte 5	Domande sulla soddisfazione dell'interazione
	Conclusione

3. Esempio di questionario

Esempio: strutturare un questionario per testare il chatbot Mr. Winston:

	<p>Introduzione</p> <p>Il chatbot Mr, Winston è uno strumento di apprendimento, quindi ti chiedo di testarlo per aiutarmi a rivederlo.</p> <p>Esplora ogni parte del chatbot (esercizi, domande frequenti, attività quotidiane, grammatica, vocabolario, ecc ...) e annota eventuali errori o impressioni sulla tua esperienza con il chatbot.</p> <p>Prima di tutto, leggi attentamente tutte le domande del questionario per sapere su cosa prestare attenzione durante l'utilizzo del chatbot.</p> <p>Il tuo feedback sullo strumento e sulla sua utilità è importante per migliorarlo.</p>
Parte 1	<ul style="list-style-type: none">- Hai trovato errori di battitura? Se sì, potresti elencarli qui sotto:

<p>Parte 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - È facile navigare nel chatbot? - Hai capito subito come usare il chatbot? - Hai capito come passare da una sezione all'altra del chatbot? Si No. Se no, quando? - Le istruzioni sono generalmente chiare? Risposta da 1 a 5 - Ci sono argomenti non trattati nel chatbot che avresti voluto trovare? Si No. In caso affermativo, specificare quali.
<p>Parte 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gli argomenti e gli esempi trattati sono sempre comprensibili? Si No. Se no, spiega perché. - Le immagini utilizzate nel chatbot sono attraenti e comprensibili? Si No. Se no, specificare quali. - Le emoji, le gif e i meme che hai visto nel chatbot erano divertenti e attraenti? Si No. Se no, specificare quali. - Ti sei sentito offeso in qualche modo da un'immagine / GIF nel chatbot? Si No. In caso affermativo, specificare.

<p>Parte 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quali argomenti hai trovato più difficili durante l'utilizzo del chatbot? - Hai avuto difficoltà durante gli esercizi di grammatica? Sì / No In caso affermativo, specificare quando. - Pensi che le infografiche / FAQ del chatbot ti aiutino a comprendere efficacemente il contenuto? Risposta da 1 a 5 - Le attività quotidiane ti soddisfano? Risposta da 1 a 5
<p>Parte 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Risposta da 1 a 5 - Nel complesso, hai trovato soddisfacente studiare con il chatbot? - Pensi che questo chatbot sia uno strumento amichevole e accattivante? Risposta da 1 a 5 - Com'è stata l'interazione con il chatbot? Risposta da 1 a 5 - Pensi che il chatbot ti abbia aiutato in qualche modo? (ad esempio, memorizzare più vocaboli, comprendere meglio le regole grammaticali, ecc.) Risposta da 1 a 5 - Ti sei divertito? Risposta da 1 a 5

Conclusione

Grazie per il tuo tempo. Le tue risposte verranno utilizzate per creare uno strumento di apprendimento delle lingue migliore e più utile. Se hai ulteriori osservazioni o suggerimenti, scrivili di seguito:

in base alla struttura che hai dato alla tuo chatbot puoi riformulare le domande sopra per ottenere le informazioni che più ti interessano.

Se vuoi utilizzare, ad esempio, un [modulo Google](#), puoi creare un questionario che può essere facilmente inviato al tuo utente.

4. Come raccogliere le informazioni

Utilizzando un modulo Google o qualsiasi altro strumento per la creazione di moduli, l'applicazione crea automaticamente statistiche o registra le risposte in base al tipo di domande poste. I dati vengono inseriti automaticamente in un foglio di calcolo scaricabile sul computer e l'applicazione stessa può creare grafici riassuntivi delle risposte acquisite.

Se le domande sono relativamente poche, puoi utilizzarle semplicemente scorrendo le risposte e annotando quelle più significative.

Il modo in cui puoi utilizzare i dati dipende molto dal significato delle risposte ricevute, o, in altre parole, se i dati che hai acquisito sono utili per capire se hai costruito bene la tua chatbot.

È molto importante come costruisci il tuo questionario. Puoi usare molte domande aperte, che devono essere trattate qualitativamente (significa che devi interpretare il significato delle risposte senza usare scale di misurazione). Altrimenti, possono essere utilizzate solo domande chiuse che forniscono un feedback quantitativo sulle dimensioni oggetto di indagine.

Infine, puoi scegliere di utilizzare entrambi i tipi di domande per costruire il tuo questionario.

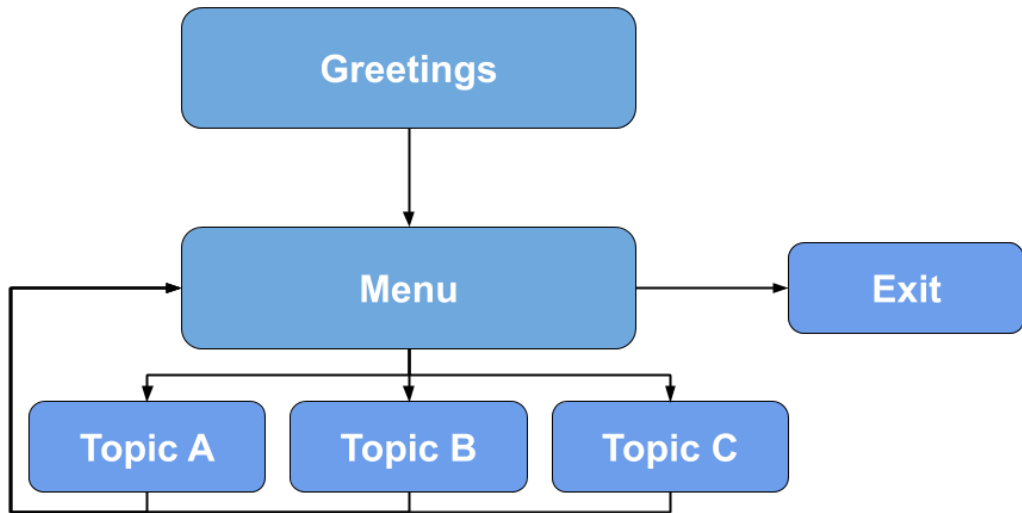
5. Come analizzare i dati

Testare il tuo chatbot con un piccolo campione di utenti produce una serie di dati facilmente leggibili ed interpretabili empiricamente. In questo caso, l'analisi dei dati raccolti dai questionari, una volta riassunti in tabelle o grafici, può diventare punto di partenza per un'ulteriore indagine da svolgere verbalmente, magari con un colloquio centrato sulle criticità evidenziate.

Al termine di questa fase, avrai la ragionevole certezza di aver creato una chatbot che è l'espressione dei tuoi obiettivi e dei tuoi sforzi per creare uno strumento chiaro, divertente, incoraggiante, stimolante e utile per i tuoi studenti.

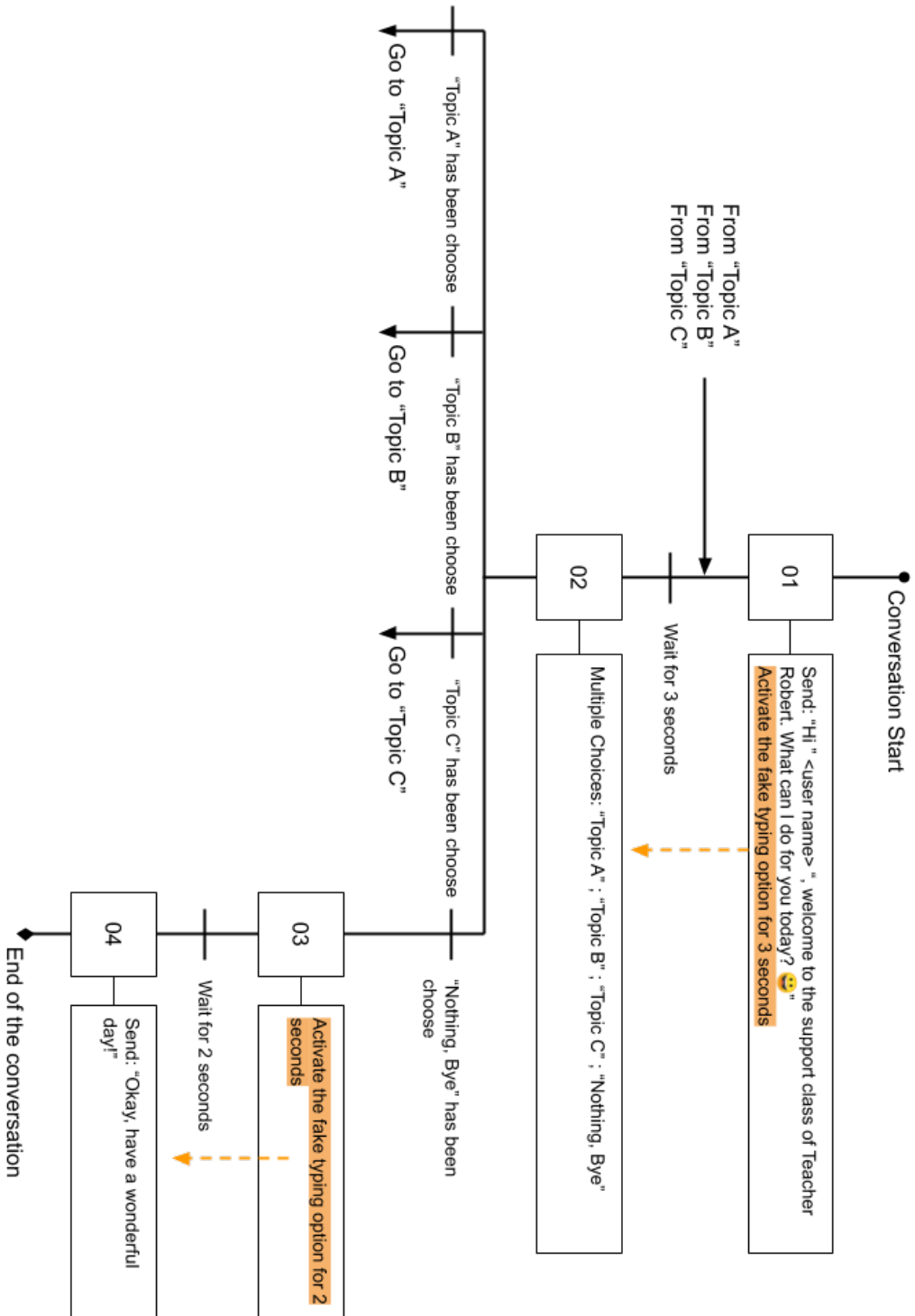
APPENDICE

1. Architettura (visione globale)

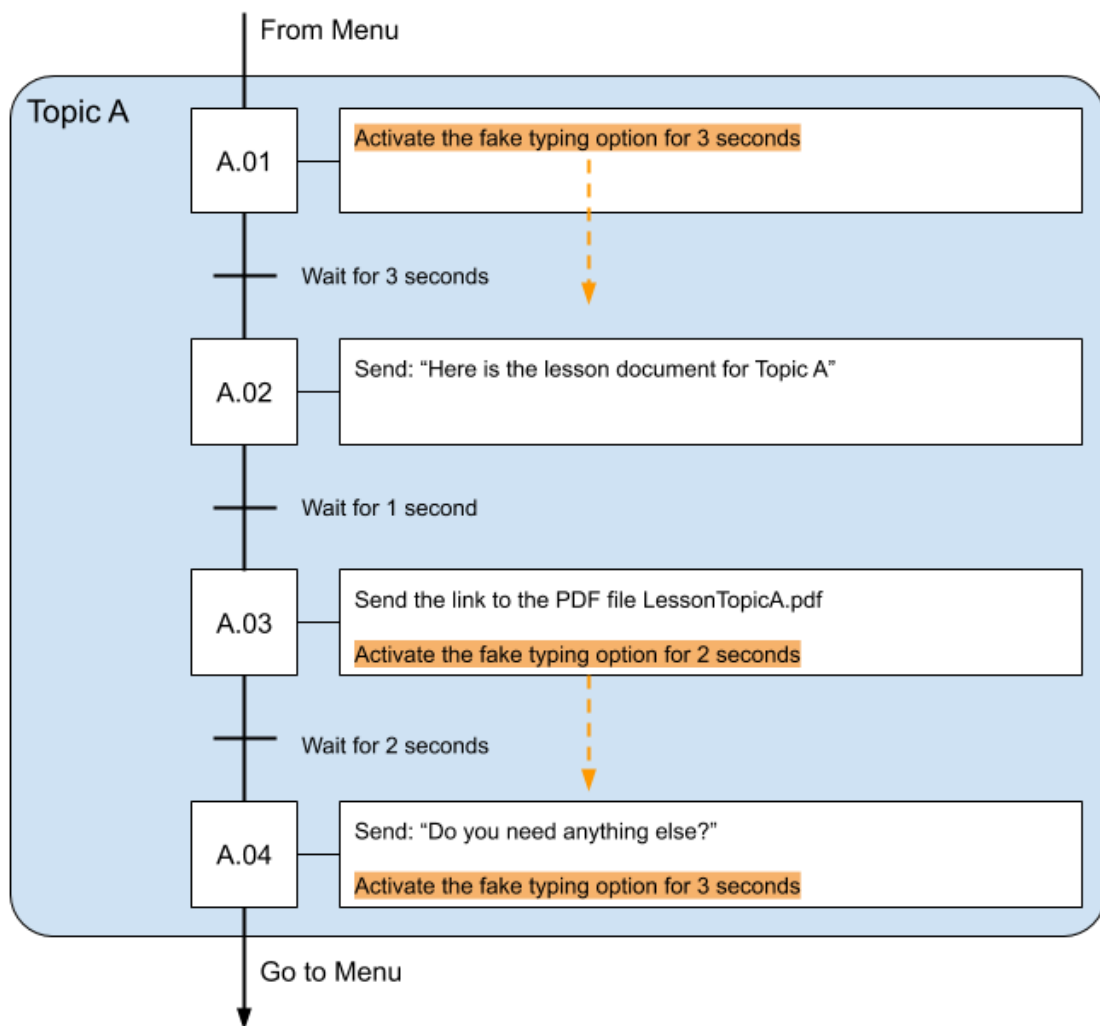


2. Dettagli dell'architettura

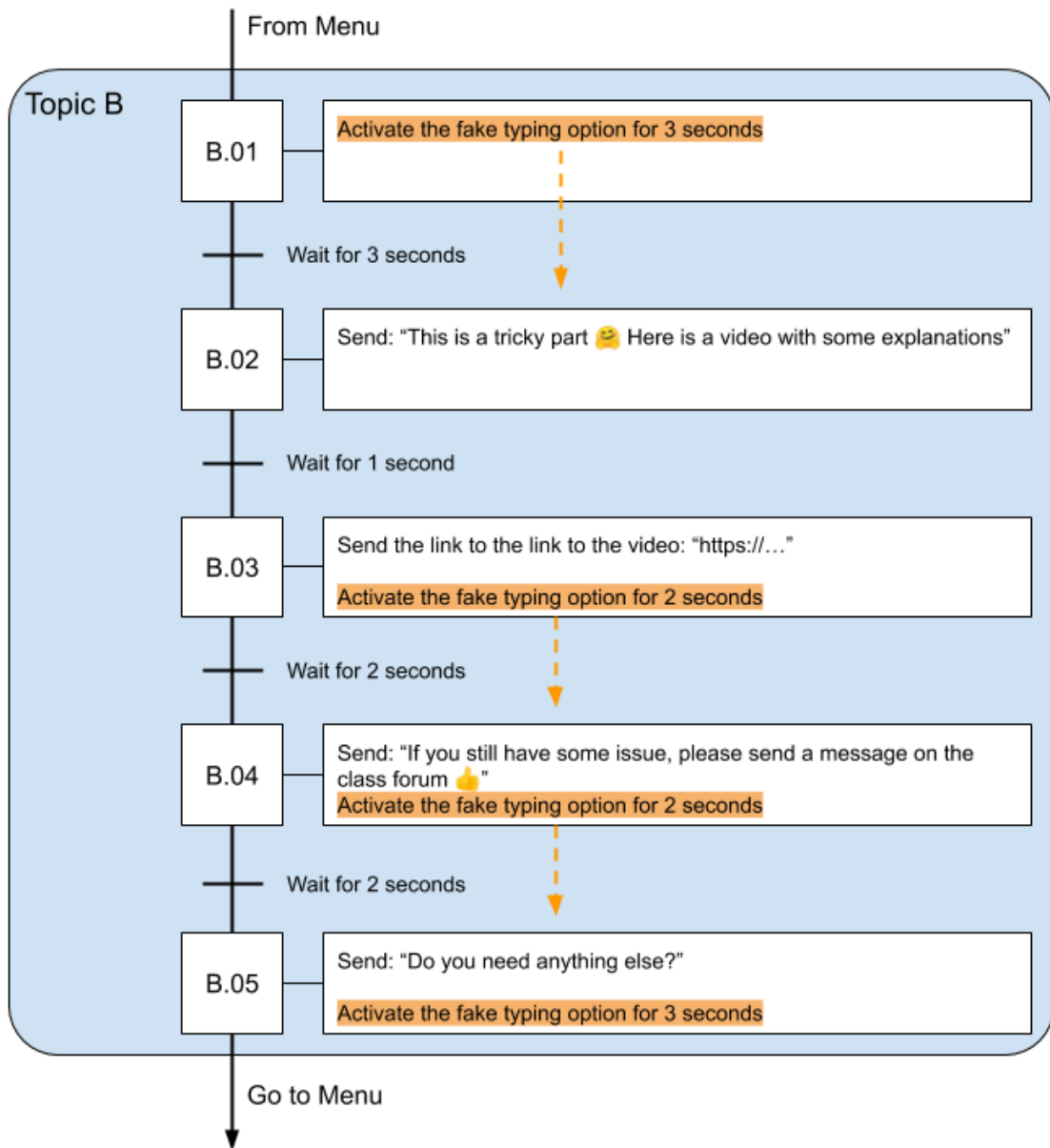
a. Parte centrale



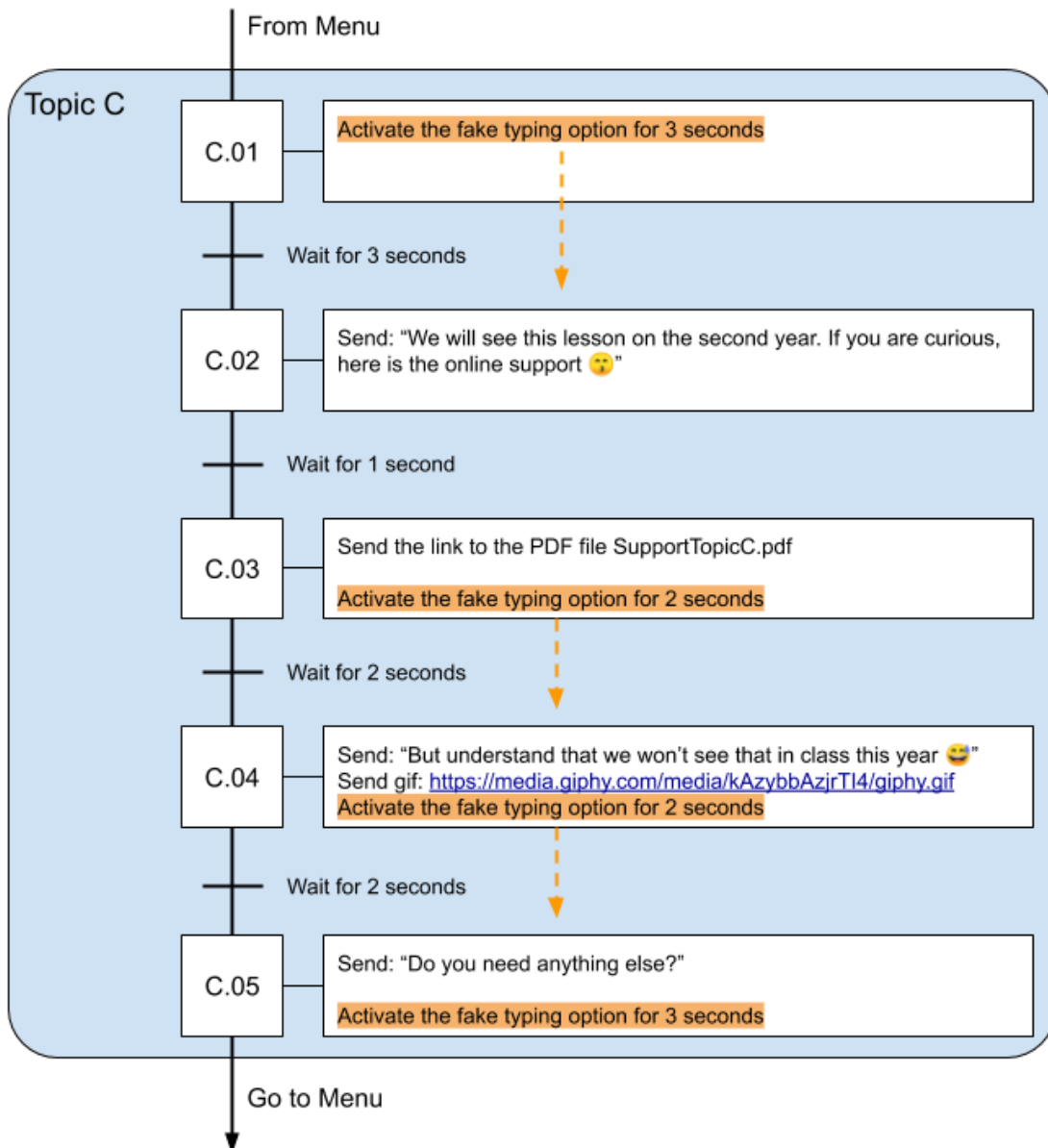
b. Argomento A



c. Argomento B



d. Argomento C





Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette unicamente la visione dell'autore, la Commissione non può essere ritenuta responsabile per gli usi delle informazioni ivi contenute.

Project code: 2018-1-BE01-KA202-038594



<http://mrwinstonchatbot.eu/>



#MrWinstonchatbot



Mr Winston the chatbot



LJUDSKA
UNIVERZA
ROGAŠKA
SLATINA

