

Intelligenza artificiale e personalizzazione della formazione



Franco Amicucci

Autore di "Apprendere nell'infosfera", Franco Angei

L'intelligenza artificiale, o AI, è la disciplina, nata nei primi anni di storia dell'informatica, che cerca di emulare processi mentali considerati esclusivamente umani

Come cambierà l'e-learning con le nuove frontiere dell'intelligenza artificiale? Come cambieranno la formazione e lo sviluppo delle persone con le tecnologie di prossima generazione? L'intelligenza artificiale, o AI, è la disciplina, nata nei primi anni di storia dell'informatica, che cerca di emulare processi mentali considerati esclusivamente umani. Viviamo un'epoca dove si sono moltiplicate le possibilità di applicazione di questa direzione di ricerca e le applicazioni hanno prodotto risultati di grande impatto, con un'ampia varietà di realizzazioni nel settore della formazione e dell'educazione, come tutor intelligenti, piattaforme di analisi dei big data o sistemi che personalizzano automaticamente i contenuti per ogni specifico discente.

Tutor intelligenti ed analisi semantica

I tutor intelligenti, tipicamente dominio-specifici, ovvero progettati per as-

sistere l'apprendimento di un determinato argomento, cercano di replicare l'azione di un docente umano, invitando il discente a svolgere attività o fornendo feedback durante la pratica. L'analisi semantica, invece, è la capacità di estrarre automaticamente concetti e significati da un testo. Ha trovato molte applicazioni nell'e-learning grazie ad agenti intelligenti in grado di analizzare in maniera semantica i testi, generare quiz a risposte multiple e dare feedback sulle risposte. L'analisi semantica, inoltre, è necessaria per la classificazione e il tagging automatico dei contenuti formativi, utile quando si hanno a disposizione tante risorse. Infatti, la possibilità di comprendere il significato di migliaia di articoli e documenti presenti in un archivio apre la strada a



sistemi che raccomandano il giusto contenuto, alla giusta persona, nel giusto momento.

Modelli di recommendation system

Nelle grandi organizzazioni, anche italiane, stanno iniziando le sperimentazioni di modalità evolute di apprendimento, molte delle quali accompagnate da Skilla, dove si incontrano: persone, con i propri ruoli, stili ed esperienze di apprendimento, bisogni espliciti e taciti, oggetti di apprendimento strutturati e non, interni ed esterni all'organizzazione e ambienti di apprendimento basati su infrastrutture tecnologiche e sistemi di intelligenza artificiale. Come funzioneranno questi ambienti, una volta a regime? Che impatto avranno sull'apprendimento e sulla

certificazione dello stesso? Vediamo, in sintesi, alcuni aspetti fondanti.

1) Nell'ambiente digitale di apprendimento ogni persona è riconosciuta grazie al suo profilo utente, che contiene il ruolo (quindi le competenze formali richieste) e lo stile di apprendimento (inizialmente inserito con un test di ingresso, ad esempio lo stile di apprendimento di Kolb o delle Intelligenze Multiple di Gardner). Una volta a regime, come avviene nell'esperienza quotidiana del web, sulla base del comportamento quotidiano dell'utente, il sistema lo seguirà nei suoi comportamenti e la profilazione evolverà continuamente.

2) La Library aziendale è l'ambiente dove sono raccolte, taggate ed organizzate tutte le risorse formative e documentali, rese accessibili attraverso sistemi di ricerca evoluti. Nella Library tutti gli oggetti di apprendimento e tutti gli oggetti formativi esistenti nell'organizzazione, in qualunque formato (testo, video, power point, altro) sono mappati e riclassificati con diversi livelli di ingegnerizzazione e tagging per il riutilizzo da parte degli utenti.

3) Le infrastrutture e i sistemi di intelligenza artificiale permettono tecniche di analisi semantica dei testi, selezione/filtraggio/estrazione di contenuti spe-

Le classiche piattaforme e-learning forse non scompariranno, ma saranno solo una parte del sistema

cifici, clustering e identificazione di concetti e relazioni, tracciamento e mappatura dei comportamenti. Questi ambienti hanno la potenzialità di creare un vero big data delle esperienze di apprendimento. In quest'ottica, le classiche piattaforme e-learning forse non scompariranno, ma saranno solo una parte del sistema, che comprenderà tutti gli ambienti e le esperienze di conoscenza interne e, nel tempo, esterne. Con queste evoluzioni, si apre una prospettiva inedita per la formazione del futuro, quella del predictive learning, cioè una formazione che sappia anticipare le competenze necessarie al singolo individuo nello specifico contesto organizzativo. Le parole re-skilling ed up-skilling, oggi di uso comune nelle organizzazioni, si arricchiscono allora di un nuovo valore, che non si limiterà all'aggiornamento professionale per far fronte ai cambiamenti intervenuti, ma andrà verso le competenze del futuro ed il mondo finanziario assicurativo è uno dei settori a più alta potenzialità nella sperimentazione. ■

