

Quaderni di Comunità

Persone, Educazione e Welfare nella società 5.0

n. 1/2021

L'ISTRUZIONE, IL LAVORO E LA SOCIETÀ
AI TEMPI DELL'EMERGENZA PANDEMICA GLOBALE

a cura di

Stefania Capogna, Angelo Del Cimmuto, Concetta Fonzo



Iscrizione presso il Registro Stampa del Tribunale di Roma
al n. 172/2021 del 20 ottobre 2021

© Copyright 2021 Eurilink
Eurilink University Press Srl
Via Gregorio VII, 601 - 00165 Roma
www.eurilink.it - ufficiostampa@eurilink.it
ISBN: 979 12 80164 08 7
ISSN: 2785-7697 (Print)

Prima edizione, dicembre 2021
Progetto grafico di Eurilink

È vietata la riproduzione di questo libro, anche parziale,
effettuata con qualsiasi mezzo, compresa la fotocopia

INDICE

EDITORIALE

Stefania Capogna 9

RUBRICA *EDUCATION* 19

1. La didattica digitale. Esperienze di docenti prima e durante la pandemia
Donatella Cannizzo 21

2. L'Università ai tempi del Covid-19
Concetta Fonzo 29

3. Proposte formative per il sistema educativo italiano
Fulvio Oscar Benussi 37

4. Le transizioni professionali secondo l'approccio psicosociale
Angelo Del Cimmuto 45

RUBRICA *EMPOWERMENT* 51

1. Lo smart working dopo la pandemia
Paolo Iacci 53

2. L'opportunità della diversity nell'esperienza over limits
Mariella Bruno e Ilaria Summa 59

3. L'innovazione come leva dello sviluppo sostenibile
Sandro Zilli 65

4. I chatbot nel campo medico <i>Lia Alimenti ed Eliseo Sciarretta</i>	71
SAGGI	75
1. Il posto giusto: risorse umane e politiche del lavoro per l'Italia <i>Fabrizio Dafano</i>	77
2. The challenge methodology. A case study to enhance digital competences for teachers <i>Maria Chiara De Angelis</i>	101
3. Terza Missione, Università, Società: un nuovo modello di relazione per l'innovazione e l'empowerment sociale <i>Chiara Ciloni</i>	123
RECENSIONE	147
<i>Il futuro oggi – Storie per orientarsi tra studi e lavori</i> di Ornella Scandella, Franco Angeli Editore, 2019 <i>Speranzina Ferraro</i>	149

4. I CHATBOT NEL CAMPO MEDICO¹

di Lia Alimenti* ed Eliseo Sciarretta**

La digitalizzazione ha rivoluzionato molti settori, da quelli privati a quelli più professionali, andando a modificare il rapporto tra uomo e macchina. Anche il settore sanitario non è esente da questa rivoluzione, infatti si è passati dal classico rapporto medico-paziente con una visione paternalistica, ad uno dove c'è una maggiore consapevolezza e interazione tra le due figure, generando un modello 'centrato sul paziente'.

Tra le varie innovazioni che si sono affacciate negli ultimi anni, gli autori hanno scelto di esplorare come la digitalizzazione e le nuove tecnologie stanno cambiando l'assistenza sanitaria, concentrandosi sull'utilizzo dei *chatbot* in campo medico e sulle forme di interazione con essi.

I *chatbot* sono dei software progettati con lo scopo di simulare una conversazione intelligente tra una macchina ed un essere umano usando il linguaggio naturale, ovvero 'fingono' di essere umani per aiutare nei diversi compiti le persone. Possono ricevere come *input* informazioni o domande espresse in un

¹ Contributo estratto e tradotto da: Sciarretta, E., Alimenti, L. (2019), "Wellbeing Technology: Beyond Chatbots". In: Stephanidis C. (eds) *HCI International 2019 - Posters. HCII 2019. Communications in Computer and Information Science*, vol 1034. Doi: 10.1007/978-3-030-23525-3_70, ISBN: 978-3-030-23524-6, Springer, Cham, 2019.

* Lia Alimenti, Unità *e-health & e-inclusion* del Centro di Ricerca DASIC (Digital Administration and Social Innovation Center) della Link Campus University.

** Eliseo Sciarretta, direttore del Centro di Ricerca DASIC (Digital Administration and Social Innovation Center) della Link Campus University.

linguaggio naturale, sotto forma di testo o di parlato e, dopo averle elaborate e comprese, sono in grado di rispondere e di eseguire uno o più comandi dati dall'utente.

Dai primi chatbot basati sul *pattern matching* (consisteva nel trovare tutte le occorrenze di una data stringa all'interno di un'altra) si è passati a quelli attuali basati sull'AI (*Artificial Intelligence*, tradotto intelligenza artificiale) e sull'apprendimento automatico, impiegando il linguaggio naturale o le reti neurali, in modo da adattarsi ad una quantità di informazioni sempre crescente.

Le interfacce conversazionali, utilizzate dagli stessi *chatbot*, si sono notevolmente sviluppate, soprattutto negli ultimi anni. Tra i diversi campi di applicazione, quello medico ne può beneficiare e diversi sono i vantaggi sia per gli utenti/pazienti che per i medici ma anche per l'intera società e i diversi enti; infatti, ricevere risposte soddisfacenti e di facile comprensione ha reso i *chatbot* sempre più diffusi.

I *chatbot* possono essere ampliamenti applicati in diversi campi medici, a patto che le interfacce conversazionali siano progettate correttamente da diversi professionisti.

Si è dimostrato che l'implementazione dei *chatbot*, definiti *healthbot* in campo medico, migliorano la qualità dell'assistenza sanitaria, permettendo anche di ridurre i costi sanitari (rispetto all'adozione dello stesso servizio effettuato in persona) e superare le barriere fisiche. Possono essere impiegati per migliorare l'aderenza alla terapia: l'implementazione di un *healthbot* potrebbe 'educare' il paziente, fornendo informazioni e ricordandogli come e quando assumere un determinato farmaco. Inoltre, un *healthbot* ben addestrato potrebbe essere un'opportunità nell'ambito delle tecnologie assistive per utenti disabili, per l'assistenza alla salute mentale, per fornire informazioni precise su una patologia o sulla terapia che un paziente specifico sta seguendo. Dall'altra parte

però, se non adeguatamente progettati, possono aumentare le differenze sociali. Nello specifico ambito medico, nell'implementazione degli *healthbot* bisogna prestare molta attenzione in quanto ci si trova davanti degli utenti con bisogni di salute. Nella progettazione di un *healthbot*, oltre alla sicurezza della condivisione dei dati di salute (che sono sensibili), bisogna considerare soprattutto la facilità d'uso, in quanto si rischia di fornire risposte ambigue che possono creare il fraintendimento e quindi, di conseguenza, frustrazione dell'utente e abbandono dell'uso del *chatbot*.

Non esiste un modo univoco e generale per lo sviluppo delle interfacce conversazionali per i *chatbot*. Diversi fattori sono coinvolti nella valutazione, come gli utenti, il luogo e il tempo di comunicazione, il livello di interazione e il grado di affidabilità. La nuova tendenza dei *chatbot* è quella dell'interazione sempre più naturale, attraverso anche l'anticipazione delle reazioni dell'utente, rendendo l'intera 'conversazione' sempre meno frustrante e naturale possibile. Questo è reso possibile dall'uso del *machine learning* sempre più preciso, da algoritmi predittivi e dalla personalizzazione del software che viene 'cucito' sull'utente finale.

Nella progettazione dei *chatbot* si è abbandonata la classica idea di interfaccia che media l'interazione tra uomo e macchina e si è passati ad una interfaccia conversazionale, attraverso l'uso di un linguaggio naturale.

La progettazione dei *chatbot* richiede, quindi, competenze complementari, come gli specialisti UX, che sono in grado di tenere al centro la persona, l'utente finale, tenendo conto anche della facilità d'uso con la nuova interfaccia, ma anche specifiche figure come il progettista di interfacce conversazionali.

Quello dei *chatbot* è solo un esempio di come la tecnologia e il desiderio di sviluppare soluzioni tecnologicamente avanzate al

servizio di tutti possono migliorare la società e incoraggiare il progresso.

Le interfacce conversazionali, gli *healthbot*, stanno gettando le basi per i futuri strumenti sanitari che operano senza un'interfaccia, o meglio, solo usando il comando vocale. Ci saranno diversi modi in cui il futuro sarà controllato dalla voce, infatti la ricerca in questo settore è solo agli inizi.

Bibliografia

Sciarretta, E., Alimenti, L. (2019), "Wellbeing Technology: Beyond Chatbots". In: Stephanidis C. (eds) *HCI International 2019 - Posters. HCII 2019. Communications in Computer and Information Science*, vol 1034. Doi: 10.1007/978-3-030-23525-3_70, ISBN: 978-3-030-23524-6, Springer, Cham, 2019.