

DESCUBIERTO PARA TI

Chatbot como mentor universitario

La asistente digital Melinda pronto ayudará a estudiantes a organizar sus estudios, e incluso a reducir el estrés.

Klaus Lüber / 16.07.202

Los estudiantes se enfrentan a particulares retos en tiempos del [coronavirus](#): cursos por ordenador y online en lugar de grupos de estudio y campus, lo cual hace difícil para muchos organizar su propio programa de aprendizaje, que ya es de por sí exigente. Se ha vuelto raro los contactos personales con profesores, en los que las preguntas pueden ser respondidas rápidamente o los ejercicios pueden ser adaptados al nivel de aprendizaje. A pesar de que las universidades han reaccionado con elevado compromiso a la [crisis del coronavirus](#) y declarado un [semestre digital](#), el aprendizaje en el espacio virtual sigue siendo un desafío.

Las [herramientas digitales interactivas](#) podrían ser eficaces. Ofrecen ayuda a los estudiantes cuando no hay un tutor disponible. La investigación sobre estos sistemas se viene realizando desde hace algún tiempo, por ejemplo, en la Universidad de Lübeck. Si los estudiantes se registran en la plataforma de aprendizaje en línea Moodle, "Melinda" estará pronto disponible para asesorarlos. Melinda es un chatbot y responde a todas las preguntas sobre la organización de los [estudios](#). Ayuda a encontrar material de aprendizaje adecuado o a resolver ejercicios. Y aún más: el asistente digital asume un papel activo, busca el diálogo con su interlocutor humano y deduce de esto su nivel de estrés.

Un chatbot con competencia psicológica

Esta "deducción de empatía", como Amir Madany Mamlouk llama a la competencia cuasi-psicológica del programa de chat, es incluso el objetivo real de la interacción. Desde 2017, el neuro y bioinformático de la Universidad de Lübeck viene trabajando en el desarrollo de la asistente digital Melinda junto con la doctora Anne Herrmann-Werner del Hospital Universitario de Tubinga. "Queríamos diferenciarnos de la forma en que se utilizan los datos en enfoques tradicionales, alejándonos de la mera recopilación de datos centralizada y acercándonos a un enfoque completamente nuevo e individual de apoyo al estudiante", explica.

En la actualidad, las llamadas Learning Analytics se utilizan para determinar con precisión relativamente alta, por ejemplo, qué curso es aceptado por los estudiantes. Sin embargo, éstas no permiten acceder a la situación real de cada estudiante. "Se espera que Melinda sea capaz de apoyar a los estudiantes de forma tan individual como un mentor y da al profesor feedback preciso sobre sus cursos. El chatbot usará datos personales con moderación.

El objetivo no es reemplazar los servicios profesionales de asesoramiento psicológico ya existentes. Melinda debería más bien aliviar la carga de trabajo de estas oficinas, para que tengan más tiempo para el apoyo directo a estudiantes. Si Melinda nota un alto nivel de estrés, señala al estudiante ofertas de servicios profesionales. Esto es particularmente importante para aquellos estudiantes que de otra manera son difíciles o imposibles de alcanzar por los medios convencionales: "Melinda no reemplaza a

las personas", explica Madany. "Esperamos que sea un interlocutor allí donde no es posible atender a los estudiantes las 24 horas del día, es decir, cuando se trabaja en entornos de aprendizaje digital". Al mismo tiempo, Melinda puede informar a los profesores del alto nivel de estrés de muchos estudiantes en un curso.



Amir Madany Mamlouk.

La enseñanza virtual como impulsor del desarrollo

Proyectos como el bot de psicoterapia Woebot, desarrollado por un equipo de psicólogos y expertos en informática de la Universidad de Stanford en Estados Unidos, ya han comprobado que básicamente es posible inferir el estado mental de un estudiante a través de programas de chat digital. Se utiliza con éxito para acompañar a estudiantes en situaciones psicológicamente estresantes.

Melinda debería poder aún más: "Queremos dotar al chatbot de conocimientos para que opere con alta eficacia como guía de estudios y que los estudiantes lo utilicen intensamente", afirma Amir Madany Mamlouk. Durante este proceso, Melinda aprende tanto sobre la situación personal del estudiante que también puede ofrecerle apoyo psicológico si es necesario.

Aunque las restricciones del coronavirus habían retrasado inicialmente la fase de pruebas con Melinda en el laboratorio, el [desplazamiento de la enseñanza hacia espacios virtuales](#) ha hecho avanzar finalmente el proyecto: "El [aprendizaje online](#) se ha consolidado plenamente. Ahora podemos aprovechar el [alto nivel de interacción online](#) que siempre habíamos deseado para el proyecto", dice Amir Madany Mamlouk