

?Llarga vida a Jill Watson

Fa sis anys que Ashok Goel, un professor de la Universitat Tecnològica de Geòrgia (EUA), va explicar als alumnes d'un curs online que diferents professors respondrien els seus dubtes en un fòrum virtual. Una de les professores assistents era la Jill Watson. Aviat va captivar els estudiants per ser propera, amable i respondre les consultes a qualsevol hora. Després dels exàmens finals, un alumne va voler nomenar la Jill com a millor professora del centre. Hi havia, però, un petit problema. Goel va informar els estudiants que la Jill no era real. Es tractava d'un *xatbot*, una aplicació informàtica basada en Intel·ligència Artificial (IA), capaç de mantenir una conversa amb una persona oferint respostes a preguntes freqüents. Segons va publicar *The Wall Street Journal*, Goel havia vist que els estudiants tenien dubtes similars sovint, raó per la qual després d'analitzar gairebé 40.000 comentaris d'un altre fòrum de discussió es va crear la Jill a partir d'un sistema de pregunta-resposta elaborat per IBM. Més enllà de la qüestionable manca d'honestedat per no haver informat els estudiants d'entrada, la Jill va ser un èxit. Segons *The Washington Post* el robot només responia en cas que la certesa de les seves respostes fos del 97%, llindar que Goel va considerar adequat per garantir respostes fiables. Les consultes que ella no podia respondre amb fiabilitat eren ateses per assistents reals.

D'aquest experiment d'èxit podem fer diferents lectures. En primer lloc, els estudiants d'avui segueixen camins diferents per obtenir respostes a les seves inquietuds. Valoren el tracte proper i la immediatesa a l'hora de ser atesos, perquè van sobrats d'informació davant una biblioteca de coneixement tan àmplia on corren el risc d'ofegar-se entre tanta dada o de no saber trobar el que busquen. Accedir a la informació ja no és el problema. Ara el veritable repte pel professorat és oferir-la d'un manera atractiva per poder captar la seva atenció i que hi continuï havent estudiants. En segon lloc, els professors tenen prou feina per haver d'intentar atendre consultes mentre preparen classes que puguin generar interès a alumnes cada cop més exigents. Abans que ningú comenci a pensar que les màquines ens acabaran prenent la feina, seria poc intel·ligent no aprofitar les eines que la tecnologia posa al nostre abast per fer-nos la vida més fàcil a tots. Llarga vida a la Jill Watson.