



Reto

El acoso daña la confianza, reduce la autoestima e incluso puede provocar depresión grave. Con el fin de contribuir a abordar este problema en las escuelas, WatsomApp quería facultar a los educadores para detectar el acoso con mayor rapidez.

Transformación

WatsomApp creó una solución gamificada con AI de IBM® Watson® y desarrollada en el IBM Cloud™, que permite a los educadores identificar a los alumnos con elevado riesgo de convertirse en acosadores o víctimas.



Gustavo Beltrán,
CEO,
WatsomApp

Ventajas:

Posibilita

una respuesta más rápida al acoso y ayuda a resolver problemas antes de que provoquen daños graves

Proporciona

a los escolares las destrezas necesarias para reconocer y hacer frente al acoso en sus clases

Mejora

el bienestar de los escolares y fomenta experiencias de aprendizaje más positivas

WatsomApp

Facultar a los profesores para identificar y prevenir proactivamente el acoso mediante un chatbot con inteligencia artificial

Diseñado por Kio Artificial Intelligence S.L., una empresa española especializada en soluciones de AI, WatsomApp es una plataforma online que ayuda a los educadores a reducir el acoso en sus centros. La combinación de gamificación y técnicas de aprendizaje automático permite a WatsomApp identificar los escolares con mayor probabilidad de ser perpetradores y víctimas de acoso, y les permite adoptar medidas proactivas para romper el ciclo.

“Continuar nuestra estrecha colaboración con IBM nos proporciona la confianza de tener la tecnología de AI y la escalabilidad que necesitamos para ayudar a más niños de todo el mundo.”

Gema Gutiérrez,
Consultora de Experiencia del Usuario,
WatsomApp

Compartir



Abordar las causas del acoso

El acoso afecta a toda la sociedad, pero golpea con más fuerza en el aula. Los niños y niñas que sufren acoso físico y psicológico pueden sufrir aislamiento y ansiedad, lo que repercute en su salud mental y en su educación. En algunos casos, las víctimas llegan a sufrir depresión.

WatsomApp, una startup con sede en Madrid (España), reconoce que el acoso está convirtiéndose en un grave problema para los educadores de todo el mundo.

Gema Gutiérrez, Consultora de Experiencia del Usuario de WatsomApp, explica: “Sin duda, el ascenso de las redes sociales y la ubicuidad del teléfono móvil entre los jóvenes magnifica los efectos negativos del acoso. Como los escolares están siempre conectados en línea con sus compañeros, los acosadores pueden seguirlos allá donde vayan. Y, por supuesto, gran parte de este comportamiento pasa desapercibido en gran medida para padres y profesores”.

Mediante conversaciones con los alumnos, familiares y educadores de toda España, WatsomApp advirtió que generalmente, los familiares y profesores del menor tardaban un promedio de nueve meses en ser conscientes del acoso. Cuanto más tiempo se prolongue el acoso, mayor es la probabilidad de que inflija daños duraderos a la salud mental de la víctima. Para hacer frente al problema, WatsomApp se propuso ayudar a los educadores a identificar y abordar el acoso más rápidamente.

“En un escenario de acoso en el aula intervienen numerosos personajes”, continúa Gema Gutiérrez. “Además de los acosadores y sus víctimas, están los testigos que ven lo que sucede y los líderes, que pueden influir positiva o negativamente en sus compañeros.

“Vimos que podíamos utilizar el sistema analítico para identificar el rol de cada alumno de un grupo. Sabíamos que al proporcionar esta información a profesores y psicólogos educativos podríamos ayudarles a intervenir para detener el acoso en el aula antes de que se haga endémico”.

“El programa IBM Global Entrepreneur nos proporciona acceso a avanzadas tecnologías de AI de nivel empresarial como IBM Watson Assistant, sin las cuales nuestra solución simplemente no sería posible. Y lo que es aún mejor, tenemos acceso a la plataforma empresarial IBM Cloud para desarrollar y ejecutar nuestros servicios”.

Gema Gutiérrez, Consultora de Experiencia del Usuario, WatsomApp

Obtener información rápidamente antes de que el acoso se haga más difícil de erradicar

Con el fin de recopilar la información que necesitaba, WatsomApp utilizó el [IBM Cloud](#) para desarrollar juegos en línea para niños de toda España, con analítica superpuesta que ayuda a identificar el estilo de juego de cada niño o niña. El análisis de estos datos permite a WatsomApp identificar el personaje que mejor se ajusta a cada niño.

Después de jugar durante unos 30 minutos, los niños interactúan con un chatbot de AI cuyos motores son [IBM Watson Assistant](#), [IBM Watson Natural Language Classifier](#) e [IBM Watson Natural Language Understanding](#). Mediante una serie de árboles de diálogos, el avatar de WatsomApp recopila más información sobre potenciales casos de acoso. Este informe confidencial se envía al director o al psicólogo educativo del centro.

Además de ofrecer un chatbot virtual con el que los escolares dialogan mediante texto, WatsomApp les permite interactuar con su AI mediante robots físicos con capacidad emotiva. La empresa ofrece un avatar robótico de dimensiones infantiles llamado Snow y un pequeño robot llamado Q.bo One, con el que los niños pueden hablar utilizando lenguaje natural mediante las API [IBM Watson Speech to Text](#) e [IBM Watson Text to Speech](#).

Gutiérrez explica cómo surgió la participación de IBM en el proyecto: “Nuestra empresa KIO Artificial Intelligence se encuentra en Madrid como IBM. Nuestro fundador y CEO Gustavo Beltrán se reunió con un miembro del equipo de IBM, esto provocó que entráramos en el programa IBM Global Entrepreneur.

“El programa IBM Global Entrepreneur nos proporciona acceso a avanzadas tecnologías de AI de nivel empresarial como IBM Watson Assistant, sin las cuales nuestra solución simplemente no sería posible. Y lo que es aún mejor, tenemos acceso a la plataforma empresarial IBM Cloud para desarrollar y ejecutar nuestros servicios. Desde nuestra primera reunión, los productos de IBM se han convertido en parte integral de nuestra solución WatsomApp”.

Actualmente, la infraestructura de misión crítica de WatsomApp reside en el IBM Cloud, incluidos sus servidores de aplicaciones, bases de datos MongoDB y la plataforma de equilibrado de cargas NGINX.



Gutiérrez añade: “Ya llevamos más de dos años trabajando con IBM Cloud e IBM Watson y ambas plataformas nos parecen muy intuitivas. Hemos advertido que los niños y niñas quieren hablar con el bot de distintos temas, no solo sobre acoso. Para mantener su atención, hemos creado respuestas conversacionales para nuevos temas, lo que resulta sencillo de hacer y no precisa elevados conocimientos técnicos.

“La respuesta de nuestros usuarios escolares ha sido extremadamente positiva, y continuamente añadimos nuevos contenidos para preguntas como: ‘¿te gusta la escuela?’, ‘¿de quién eres amigo/a?’ y: ‘¿has visto situaciones de acoso en el aula?’”.

En la actualidad, alrededor de 3.000 alumnos de una escuela española interactúan con WatsomApp de forma regular a lo largo del curso. La empresa también comienza a tener presencia en Perú, y tiene previsto poner la plataforma a disposición de más escuelas en el país y en todo el mundo.

Convertir las aulas en entornos más seguros y felices

WatsomApp ya ha logrado importantes resultados y ha proporcionado a los educadores la información detallada que precisan para identificar y abordar comportamientos acosadores.

En casos en los que WatsomApp descubre que un escolar acosa a otros niños o niñas de la clase, con frecuencia descubrimos que los acosadores proceden de un entorno familiar en el que su comportamiento no es controlado o que no han aprendido a empatizar con sus compañeros. Cuando WatsomApp entrega los informes confidenciales al director o psicólogo, las actuaciones suelen incluir hablar con el acosador, sus víctimas y las familias para comenzar el proceso de resolución del problema.

“Los educadores solo pueden hacer frente al acoso si saben que se produce”, dice Gutiérrez. “Nuestra plataforma puede llevar estos problemas a su atención en solo un mes, en claro contraste con los nueve meses que suele tardarse en identificar el acoso”.

Al dedicar un tiempo para que los alumnos jueguen a los juegos de WatsomApp con su chatbot a intervalos regulares durante el curso, los educadores pueden identificar las tendencias de comportamiento en el aula y monitorizar la eficacia de sus estrategias contra el acoso.

“Hemos visto que muchas veces los niños sienten que pueden expresarse más abiertamente y con más sinceridad cuando hablan de sus problemas con nuestro avatar de AI que con un adulto o incluso con sus amigos”, dice Gutiérrez. “En un caso, un escolar se sinceró con el bot sobre la grave enfermedad que padecía. Además de ofrecer un espacio seguro en el que el escolar pudo expresar sus sentimientos, WatsonApp consiguió que la escuela fuese más consciente de lo que le sucedía y ofreciese la asistencia adicional que precisaba este estudiante.

“Sabemos que nuestro chatbot constituye una herramienta extremadamente valiosa para erradicar el acoso, porque seguimos recibiendo excelente feedback de los niños, directores, profesores y psicólogos educativos”.



Avanzando sobre su éxito, WatsonApp tiene previsto crear una solución móvil de la solución, que permitirá a los escolares hablar con su avatar de AI en cualquier momento y lugar.

Gutiérrez concluye: “Detectar el acoso con WatsonApp nos ayuda a mejorar la salud mental, el bienestar y la experiencia de aprendizaje de los niños y niñas españoles. Continuando nuestra estrecha colaboración con IBM nos proporciona la confianza de tener la tecnología de AI y la escalabilidad que necesitamos para ayudar a más niños de todo el mundo”.

Componentes de la solución

- IBM® Cloud™
- IBM Watson® Assistant
- IBM Watson Natural Language Classifier
- IBM Watson Natural Language Understanding
- IBM Watson Speech to Text
- IBM Watson Text to Speech

Dé el paso siguiente

Si desea obtener más información sobre IBM Watson Assistant, póngase en contacto con su representante o Business Partner de IBM, o visite el siguiente sitio web: <https://console.bluemix.net/catalog/services/watson-assistant-formerly-conversation>

Conectar con nosotros



© Copyright IBM Corporation 2018. 1 New Orchard Road, Armonk, New York 10504-1722 United States. Produced in the United States of America, June 2018.

IBM, the IBM logo, ibm.com, IBM Cloud and IBM Watson are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the web at “Copyright and trademark information” at ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions.

All client examples cited or described are presented as illustrations of the manner in which some clients have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics will vary depending on individual client configurations and conditions. Contact IBM to see what we can do for you.

It is the user’s responsibility to evaluate and verify the operation of any other products or programs with IBM products and programs.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.

Statements regarding IBM’s future direction and intent are subject to change or withdrawal without notice, and represent goals and objectives only.