

Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento

Piazza Dante 15, 38122 Trento

Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615

uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 2201 del 13/08/2021

La versione sperimentale sostituita da quella definitiva

Covibot: il chatbot che risponde su vaccinazioni, tamponi e isolamenti

Oltre 160 Faq, più di 8mila domande alternative e oltre 100mila richieste effettive degli utenti utilizzate come training. Per arrivare ad essere quello che è oggi – un chatbot che risponde in automatico alle richieste degli utenti con un grado di accuratezza di oltre il 90% – Covibot ne ha «macinate» di domande. L’Azienda provinciale per i servizi sanitari e la Fondazione Bruno Kessler, nell’ambito del centro di competenza sulla sanità digitale TrentinoSalute4.0, hanno lavorato a lungo nei mesi della pandemia per dare vita a Covibot, un chatbot visibile dal sito di Apss in grado di rispondere a domande sulla campagna vaccinale, la Certificazione verde Covid-19 e alle tante richieste che ancora arrivano sugli isolamenti, le quarantene, i contatti con i positivi e i tamponi. Covibot è stato pubblicato in via sperimentale ad aprile e dopo oltre tre mesi di «rodaggio» (le effettive domande degli utenti sono un fondamentale aiuto per addestrare il bot) è online nella versione definitiva dalla fine di luglio.

Nelle crisi cresce la richiesta di informazioni degli utenti, che hanno sempre più bisogno di riferimenti chiari e risposte rapide. Non sempre i canali tradizionali di interfaccia con i cittadini riescono a colmare la «fame di sapere» e a stare al passo con le tante richieste (anche perché le limitazioni fisiche imposte dalla pandemia hanno di fatto spostato il flusso di richieste dagli sportelli fisici ai canali telefonici e digitali). Ed è grazie all’applicazione pratica dell’**intelligenza artificiale** che sportelli informativi, Urp e numeri verdi possono trovare un alleato prezioso. Il successo e la crescita vertiginosa dell’*instant messaging* hanno portato a cambiamenti radicali nelle preferenze di comunicazione delle persone. In questo senso i *chatbot*, servizi di messaggistica che imitano le conversazioni umane, rappresentano un’applicazione pratica di intelligenza artificiale al servizio dei bisogni degli utenti, in grado di fornire risposte in tempi rapidi e in modo logico.

Covibot – nato da un’idea di Apss e sviluppato da FBK – è il risultato di un lungo processo di addestramento del sistema, sia a livello di contenuti sia di interventi tecnici. Il progetto di Apss e Fbk, in particolare dell’Unità di ricerca “Future Media” – guidata da Claudio Giuliano – e dell’Ufficio comunicazione di Apss ha vissuto sostanzialmente tre tappe: il **primo step** addestrativo è partito dalle **oltre 130 domande** pubblicate sul sito Apss e riformulate in **oltre tremila domande di addestramento**. La **fase due** ha preso in considerazione invece le vere e proprie domande degli utenti per rendere l’esperienza del *chatbot* ancora più realistica. Per quanto ci si possa mettere nei panni delle persone e delineare i loro bisogni informativi rimangono pur sempre delle zone inesplorate e vuoti conoscitivi da colmare. Il *feedback* reale dell’esperienza utente è stato quindi strategico per rendere le risposte del *chatbot* ancora più accurate e ha permesso di creare ex novo decine di Faq che hanno arricchito la base di conoscenza dell’assistente virtuale. Le domande di addestramento sono state in questa fase **oltre 8mila** e sono risultate fondamentali: il *training* della fase due ha infatti permesso di arrivare ad un livello di **accuratezza** delle risposte quasi del 90%. In questa fase il gruppo di lavoro che ha addestrato l’assistente ha lavorato molto per definire in quali casi il *chatbot* dovesse astenersi dal rispondere, nell’ottica di evitare il più possibile risposte «errate» troppo rischiose. La **fase tre**, infine, è coincisa con alcuni aggiustamenti a livello informatico e la messa online del *box* definitivo dedicato al *chatbot* sul sito Apss.

Per quanto riguarda la tipologia delle domande, la maggior parte delle richieste riguardano le vaccinazioni (Certificazione verde, tipologia di vaccino, spostamenti seconda dose, somministrazioni a turisti e lavoratori stagionali, etc.), ma non mancano le domande sulle quarantene e gli isolamenti e ovviamente quelle relative agli spostamenti da e per l'estero. Diverse sono anche le domande generiche di tipo sanitario (cambio medico, tessera sanitaria, esenzioni, etc.) considerate al momento fuori target (ma alle quali il *chatbot* risponde comunque suggerendo una risposta o un sito/numero a cui fare riferimento). In questo senso è interessante provare ad immaginare un utilizzo del *bot* anche in chiave non Covid, guardando con speranza ad un futuro post pandemia.

Il progetto **Covibot** è unico nel suo genere in Italia, sviluppato nell'ambito del laboratorio congiunto **TrentinoSalute4.0** (che vede lavorare fianco a fianco Apss, Fbk e Provincia autonoma di Trento): lo strumento di coesione tra gli indirizzi della programmazione sanitaria, i bisogni di innovazione espressi dal servizio sanitario provinciale e le opportunità offerte dalla ricerca e dalle nuove tecnologie digitali.

(vt; ml)

(vt)