

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

13 Agosto 2021

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 e alle tante richieste che ancora arrivano sugli isolamenti, le quarantene, i contatti con i positivi e i tamponi.

160 Faq, migliaia di 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 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 due mesi di «rodaggio» (le effettive domande degli utenti sono un fondamentale aiuto per addestrare il bot) è *online* nella versione definitiva dalla fine di giugno.

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* ha 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 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**, ha vissuto sostanzialmente tre tappe.

- il **primo step** addestrativo è partito dalle **oltre 136 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 8 mila** 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, coinciderà 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 (spostamenti seconda dose, tipologia di vaccino, certificazione verde, 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 ed è stato 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.

<https://magazine.fbk.eu/it/news/covibot-il-chatbot-che-risponde-su-vaccinazioni-tamponi-e-isolamenti/>

TAG

- #chatbot
- #covibot
- #intelligenzaartificiale
- #pandemia
- #salutedigitalebenessere
- #trentinosalute4.0

VIDEO COLLEGATI

- <https://www.youtube.com/watch?v=NSNPnXvEuF4>

MEDIA COLLEGATI

- Intervista a Claudio Giuliano, FBK - Future Media :
<https://drive.google.com/file/d/1EmK0cZFNpBR9-xTrTXtgFRRFGGr8zYlrU/view>
- Immagini relative a Covibot:
<https://drive.google.com/drive/folders/1ptpH4fNukFwsRvZed9Ylejs70nMbTcJK>
- Podcast con Claudio Giuliano, FBK - Future Media :
<https://www.spreaker.com/user/ts4.0/chatbot-vaccini-trento>

AUTORI

- Marzia Lucianer