IBM Italy News Room

IBM Watson al servizio degli studenti dell'Università di Padova

Il nuovo assistente virtuale voluto dall'Ateneo è già al lavoro e nel primo mese di sperimentazione è stato "promosso a pieni voti"

Padova, 28 aprile 2021 - Nell'ambito di un percorso di sviluppo dei servizi offerti, l'Università degli Studi di Padova ha reso disponibile per i suoi studenti un assistente virtuale online, abilitato dall'intelligenza artificiale di IBM Watson e basato su IBM cloud, disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. È stato istruito per rispondere, in italiano e inglese, a domande relative alle immatricolazioni, carriera universitaria, contributi economici e agevolazioni.

"Abbattere tempi di attesa e burocrazia, digitalizzare servizi per renderli sempre più accessibili: questo è il senso di un'Università smart, a servizio dello studente", afferma ***Rosario Rizzuto, rettore dell'Università di Padova****. "In questi anni abbiamo portato avanti un lavoro costante e prezioso di utilizzo delle nuove tecnologie a favore della comunità accademica. E l'assistente virtuale, che utilizza l'intelligenza artificiale di IBM, è un esempio concreto del nostro modo di operare. L'alto gradimento dimostrato già in fase di test dagli studenti coinvolti è segnale che la strada intrapresa è quella giusta: una nuova opportunità per i nostri studenti, ancor più utile in un periodo di emergenza pandemica che limita gli spostamenti".*

L'obiettivo di questa soluzione innovativa, sviluppata da IBM Global Business Services utilizzando IBM Watson Assistant e basata su IBM Cloud, è quello di facilitare il lavoro della segreteria dell'università, permettendo ai dipendenti della stessa di dedicare tempo e attenzione alle richieste più complesse e articolate. Allo stesso tempo, trattandosi di un servizio disponibile 24 ore su 24, è possibile accedere alle informazioni in qualsiasi momento. L'assistente virtuale "impara" dalle sue interazioni e attraverso il contenuto delle domande poste e delle precedenti conversazioni. Il progetto è stato sviluppato in pochi mesi durante il periodo della pandemia, anche per dare la possibilità agli studenti, soprattutto quelli temporaneamente impossibilitati a recarsi personalmente a Padova, di interagire con l'università a cui sono iscritti.

"Abbiamo sempre lavorato per lo sviluppo e l'innovazione del nostro Paese, anche attraverso collaborazioni con le più importanti istituzioni accademiche", afferma ***Stefano Rebattoni, amministratore delegato di IBM Italia****. "Siamo orgogliosi di supportare l'Università di Padova con un progetto che grazie alle capacità di AI e di elaborazione del linguaggio naturale di IBM Watson crea un modello di interazione con i servizi universitari, pensato per supportare gli studenti e le loro esigenze soprattutto in questo periodo pandemico. Questo è un esempio di tecnologia al servizio di ognuno di noi per continuare le nostre attività in modo efficiente, sicuro e con qualità".*

Nel primo mese di sperimentazione l'assistente ha risposto a più di 250 domande poste in linguaggio naturale scritto, ottenendo un "voto" di gradimento molto alto da parte degli studenti selezionati per la fase di test.

Il funzionamento dell'assistente virtuale è basato su una chat interattiva. L'utente pone una domanda in linguaggio naturale scritto e l'assistente risponde sempre sotto forma di chat per le seguenti tematiche: immatricolazioni, carriera universitaria, contributi economici e agevolazioni. Le tematiche e la precisione nelle risposte possono essere incrementate grazie all'interazione continua: la base di conoscenza – c.d. *ground truth* - verrà ampliata attraverso un processo di training e continuo miglioramento. Si tratta di un virtuoso processo

incrementale, utile per far fronte alle necessità delle scuole di ateneo e/o di altre strutture che necessitino di erogare informazioni ai propri utenti attraverso le medesime funzionalità. Inoltre, l'assistente virtuale è in grado di migliorare la precisione delle risposte fornite tramite un meccanismo di apprendimento automatico. In ottica evolutiva, si definiranno ulteriori funzionalità e canali comunicativi (per esempio App, sistemi di instant messaging e chat con operatore umano che potrà subentrare per risolvere casi particolarmente complessi). Attraverso login di Single Sign On (per studenti iscritti), l'assistente virtuale è in grado di fornire in maniera semplice e intuitiva le principali informazioni personalizzate sulla base delle informazioni fornite dallo studente.

Dai test effettuati, l'assistente virtuale è in grado di rispondere alle domande più complesse in meno di un secondo e si integra con il sito web dell'ateneo; l'assistente è infatti raggiungibile dalle principali pagine di interesse rivolte agli studenti e relative agli ambiti per i quali è stato istruito. Inoltre, è integrato con la piattaforma gestionale per gli studenti (Esse3) per quanto riguarda il recupero delle informazioni personalizzate.

La sua implementazione all'interno del sito web di Ateneo è conforme alle linee guida del World Wide Web Consortium, che ha come scopo lo sviluppo di tutte le potenzialità del World Wide Web, stabilendo standard tecnici sia per i linguaggi di markup che per i protocolli di comunicazione.

L'assistente in dotazione all'Università di Padova è stato sviluppato da un team dell'Ufficio Applicativi dell'Area Servizi Informatici e Telematici composto da esperti negli ambiti di funzionamento dell'assistente virtuale afferenti all'Area Comunicazione e Marketing, Area Didattica e Area Relazioni Internazionali.

Il progetto rientra nell'ambito dei numerosi interventi finalizzati alla transizione digitale dell'Università di Padova, tramite la reingegnerizzazione e semplificazione dei processi, possibile grazie all'implementazione di nuove piattaforme e servizi digitali a disposizione di studenti e personale operante in Ateneo. Nell'ultimo anno e mezzo le iniziative in tale senso sono state molteplici, con un'accelerazione generata anche dall'emergenza sanitaria tuttora in corso: si rammenta già a fine 2019 la messa in produzione dell'APP Studenti MyUnipd e nei mesi seguenti l'avvio a regime della didattica e degli esami on-line (e da settembre 2020 in modalità duale, con relativa APP di tracciamento del posto a lezione), l'implementazione di laboratori informatici virtualizzati con relativo software di prenotazione per lo studente e le diverse soluzioni informatiche a supporto dei processi di Ateneo. Tra le ulteriori iniziative si ricorda la migrazione a una nuova suite di posta elettronica e collaboration, la soluzione di rendicontazione del lavoro agile, il portale per la richiesta dei contributi economici per gli studenti, la procedura di gestione dei casi Covid in Ateneo, la piattaforma per la gestione dei test salivari per la sorveglianza sanitaria e recentemente il sistema di gestione delle vaccinazioni del personale. Questo repentino salto nell'era digitale è stato possibile grazie al team di sviluppatori software dell'Ufficio Applicativi dell'ASIT di Ateneo.

Il progetto è stato sviluppato nell'ambito dell'accordo triennale siglato da CRUI e IBM all'inizio dello scorso anno, che mira a fornire alle Università italiane l'accesso a servizi innovativi per la creazione di nuove applicazioni cognitive a scopo didattico, analitico e di ricerca.

Per maggiori informazioni:

Ufficio Stampa Università di Padova
tel. +39 049/8273041-3066-3520
e-mail: stampa@unipd.it
Area Stampa: http://www.unipd.it/comunicati

Relazioni esterne IBM
tel. +39 335/1270646
e-mail: paola_piacentini@it.ibm.com
Weber Shandwick per IBM
e-mail: ibmitaly@webershandwickitalia.it

Additional assets available online: Photos (2)
Video (1)

https://it.newsroom.ibm.com/UniversitaPadova