

# Presentazione risultati – Gli HCI

---

## Consegna 3

Fondamenti di Human-Computer  
interaction 2023/2024



# INTRODUZIONE

Introduzione al gruppo e Value Proposition





# GLI HCI

---

## Componenti del gruppo:

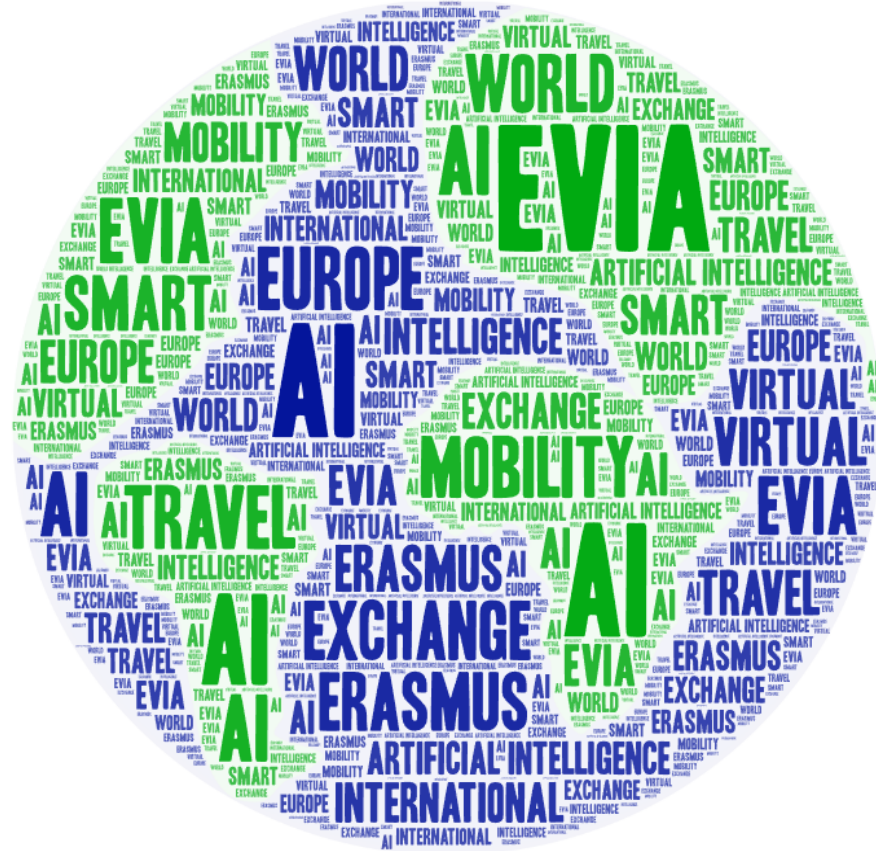
- Gollo Andrea
- Martellosio Francesco
- Morganti Tommaso
- Simone Lorenzo
- Xu Bin
- Ye Xuwen

# NOME PROGETTO E VALUE PROPOSITION

**eVia**

Erasmus Virtual Intelligent  
Assistant

*IL TUO ASSISTENTE ERASMUS  
PERSONALE*





# VALUE PROPOSITION

Attraverso un assistente virtuale intendiamo fornire allo studente bisognoso tutte le informazioni di cui necessita in modo veloce, chiaro, automatizzato e semplice.

Speriamo in questo modo di supportare gli studenti nella ricerca delle informazioni, accelerandone la ricerca, semplificandone il processo e garantendone la veridicità.



# PANORAMICA



## Problema affrontato

- Con l'intento di aiutare gli studenti in procinto di partire o appena arrivati nelle location del progetto Erasmus, abbiamo identificato che la **raccolta delle informazioni** e la scelta dei **corsi convalidabili** sono le principali problematiche affrontate dagli studenti.

## Soluzione proposta

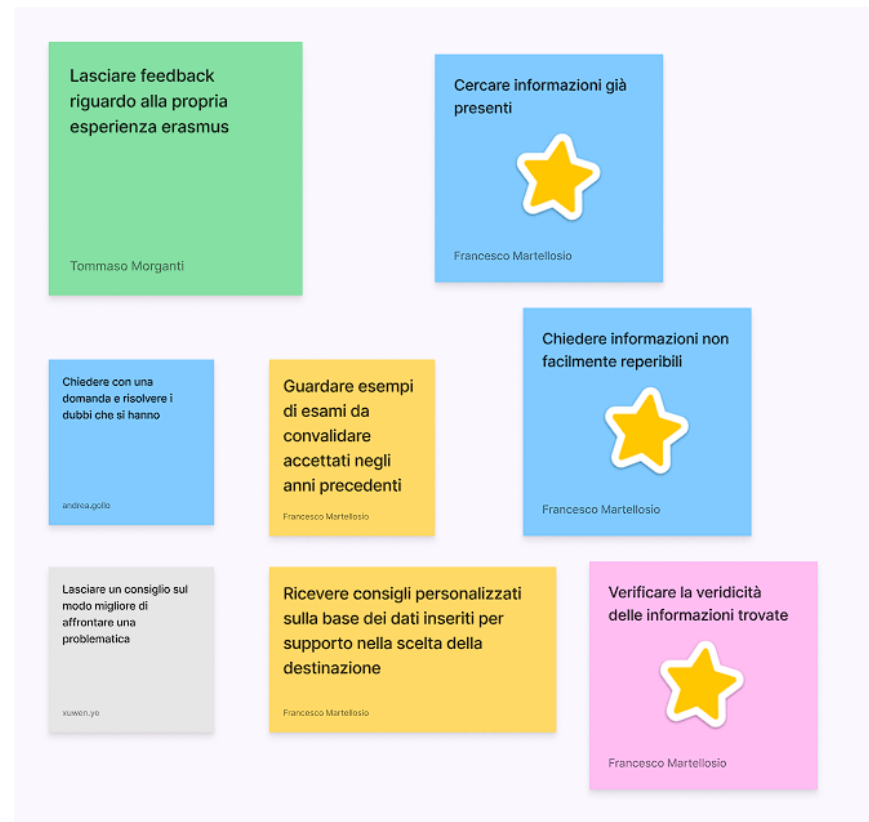
- Vorremmo proporre un **supporto applicativo**, dove condividere e trovare facilmente le informazioni necessarie, oppure un **assistente virtuale** in grado di **facilitare** le procedure di applicazione e ammissione con risposte rapide ed accurate.

# TASKS E STORYBOARD



# TASKS

## Brainstorming





# TASKS



## Semplici

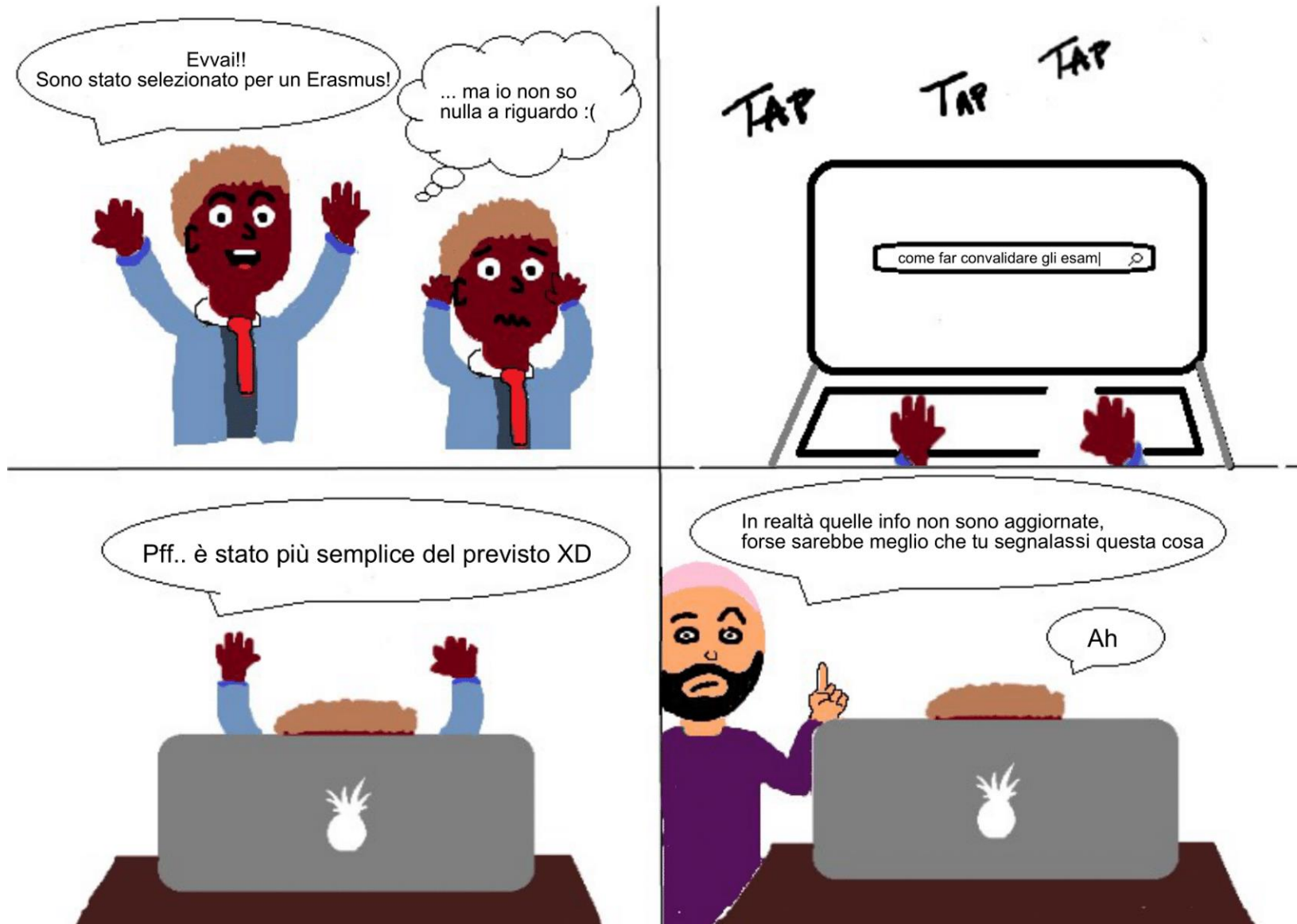
- Cercare tra le informazioni già presenti nel servizio come FAQ, documentazione e risposte a domande già poste in precedenza.

## Intermedie

- Porre una domanda per trovare una risposta ad un nuovo problema dell'utente.

## Complesse

- Verificare la veridicità delle info ricevute, attraverso feedback e valutazioni.



# STORYBOARD



- Il nostro prodotto permetterebbe agli utenti di trovare le informazioni con molta più **rapidità** e con più **affidabilità** rispetto alle soluzioni attuali, permetterebbe di avere **feedback** da parte di ragazzi che sono stati già coinvolti con la stessa esperienza ed informazioni che prima era molto più difficile trovare, perse tra **tutte le fonti** disponibili.
- Permetterebbe di **risolvere i dubbi** e avere dei **chiarimenti** sui moduli ufficiali che non sono spiegati in maniera chiara e semplice per tutti.
- Il punto più complesso dell'implementazione del progetto sarà quello di mantenere **aggiornate e corrette** le informazioni. Questo lavoro però potrebbe essere facilitato mettendo in **evidenza la fonte** di queste informazioni e il periodo nel quale erano valide, in modo da facilitarne il confronto e la veridicità.

# ESPLORAZIONE DELLE MODALITÀ

Presentazione delle due alternative selezionate e motivazioni per la scelta



# PROTOTIPI



---

## Chatbot AI

- **Cos'è:** Spazio di interazione tra utente e AI
- **Perché:**
  - Ci siamo resi conto che conversare in modo informale può aiutare a spiegare il proprio problema o il proprio dubbio, e permettere di ricevere una risposta più specifica alla situazione presentata.
  - Permette di ricevere risposte a problemi dopo aver confrontato e rielaborato le informazioni da tutte le fonti messe a disposizione.

## Forum

- **Cos'è:** Spazio di interazione tra peer per reciproco supporto
- **Perché:**
  - È un canale di comunicazione veloce in cui gli utenti possono aiutarsi tra di loro nei momenti di difficoltà.
  - L'utente può potenzialmente essere aiutato direttamente da utenti esperti o da referenti Erasmus, sfruttando le loro conoscenze con domande specifiche.



# PROTOTIPO 1 - CHATBOT



# CHATBOT



# CHATBOT – DETTAGLI



---

Questa scelta implementativa deriva dalla necessità dell'utente di ottenere una risposta **rapida** e di **facile comprensione**, facendo diventare di fatto la conversazione **piacevole** e eventualmente personalizzare le risposte del ChatBot per renderlo il più simile possibile ad un utente umano.

La procedura per la evidenziare errori o imprecisioni è molto semplice ed intuitiva: si tratta infatti di **segnalare la potenziale risposta errata e suggerire una modifica**.

Simulando la serie di interazioni che un utente avrebbe con il ChatBot:

1. Lo user effettua una ricerca per cui trova facilmente risposta.
2. Uno user più esperto fa notare allo user iniziale che le informazioni non sono del tutto corrette (poiché obsolete/errate) e suggerisce di segnalare il rifiuto.
3. Lo user effettua la segnalazione.

# FLUSSO TASK SEMPLICE - CHATBOT



Per cercare informazioni abbastanza comuni devo:

1. Cercare tra le domande più ricercate
2. Porre la semplice domanda al bot

*I punti 1 e 2 sono esclusivi, se dopo il punto 1 le informazioni sono già state trovate non è necessario svolgere il punto 2*

# FLUSSO TASK MODERATA - CHATBOT



Per cercare informazioni che più personali o complesse devo:

1. Porre una domanda
  - 1.1 Formulare una domanda chiara e completa
  - 1.2 Includere tutti i dettagli rilevanti per ottenere una risposta accurata.
2. Ricevere una risposta
3. Fornire una precisazione e porre un'altra domanda

*Nel caso la risposta ricevuta nel punto due sia esauriente e affidabile, rientriamo nella Task Semplice, in caso contrario si può proseguire fornendo maggiori dettagli o formulando altre domande sull'argomento con il punto 3 e ricominciando al sequenza*



# FLUSSO TASK COMPLESSA - CHATBOT

Per verificare la veridicità delle risposta ottenuta e notificare eventuali errori:

1. Confermare la veridicità della risposta

- 1.1 Verificare la fonte delle risposte o l'informazione fornita

2. Segnalare errori o ambiguità

- 2.1 Segnalare la presenza di un errore nella risposta fornita, o la mancanza di aggiornamento a riguardo

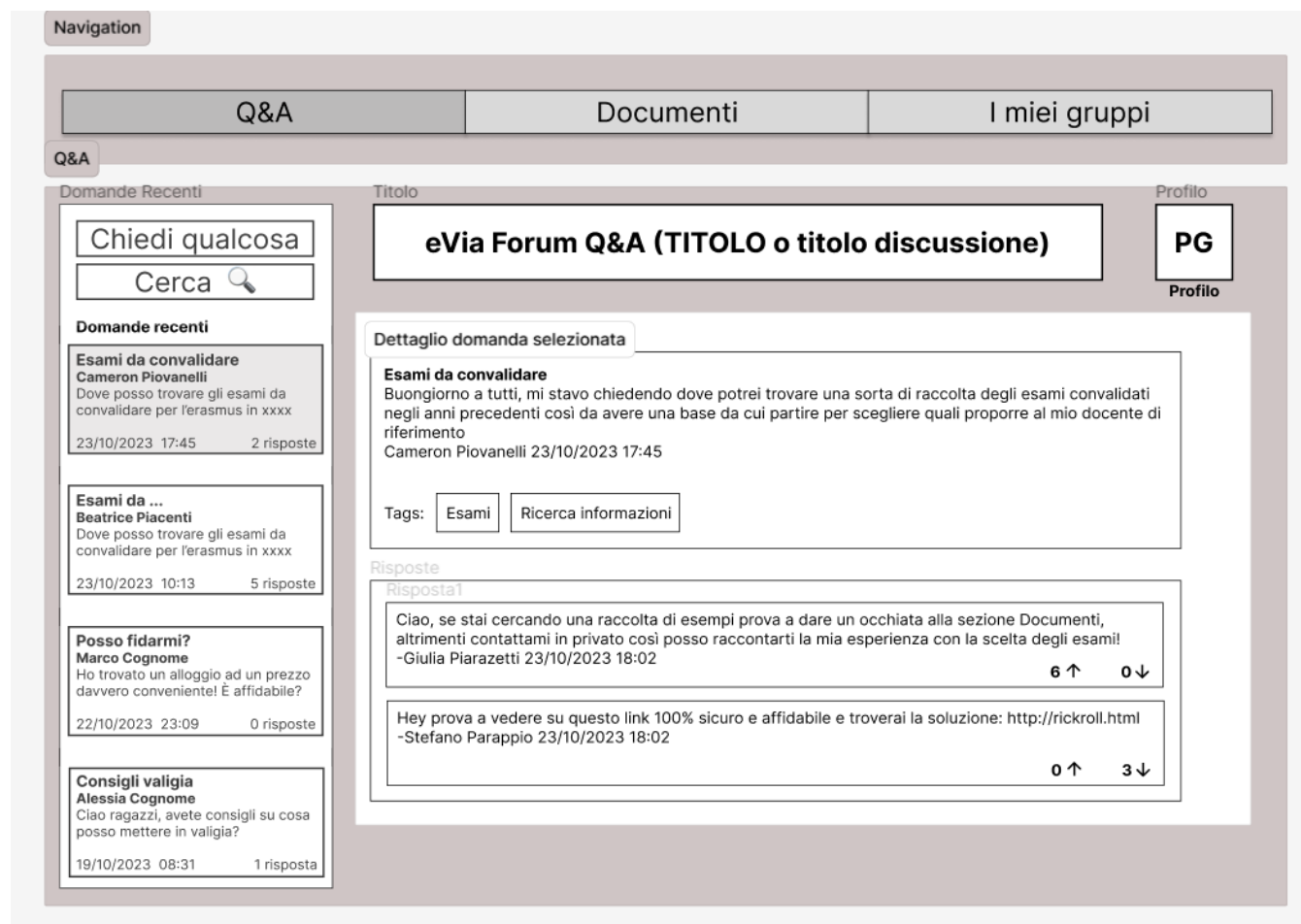
- 2.2 Suggestire una modifica ad essa con informazioni aggiornate o più accurate

*Il punto 2 è da eseguire nel caso venga trovata una incorrettezza al punto 1. Il punto 2.2 è opzionale e dipende dalla buona volontà dell'utente*

# PROTOTIPO 2 - FORUM



# FORUM



# FORUM – DETTAGLI



Questa scelta implementativa deriva dalla necessità dell'utente di ottenere una risposta da parte di un **utente esperto** o di un professore referente, sfruttando la loro **conoscenza** nello specifico problema; alternatively è possibile ottenere una risposta cercando nei documenti e nelle FAQ già predisposte.

La procedura per valorizzare le risposte utili e corrette si avvale di un sistema di **Up-vote** e **Down-vote** che permette agli utenti di identificare rapidamente le risposte e gli utenti affidabili e di lasciare un **feedback** per migliorare in prima persona la piattaforma.

Simulando delle interazioni che un utente avrebbe all'interno del Forum:

1. Lo user consulta la pagina delle FAQ per verificare se esiste già una risposta alla sua domanda.
2. Non trovandola, crea una nuova discussione ponendo la sua domanda.
3. Gli altri user rispondono.
4. Il creatore della discussione legge le risposte e inserisce un Up-vote a quella che reputa più utile.

# FLUSSO TASK SEMPLICE - FORUM



Per cercare informazioni già presenti da qualche parte devo:

1. Cercare tra le risorse presenti

- 1.1 Cercare se le informazioni ricercate possano essere trovate in documenti/risorse

- 1.2 Cercare se le informazioni ricercate siano già state cercate e trovate da qualcun altro

*I punti 1.1 e 1.2 sono esclusivi, se dopo il punto 1.1 le informazioni sono già state trovate non è necessario svolgere il punto 1.2*



# FLUSSO TASK MODERATA - FORUM

Per cercare informazioni che potrebbero non essere presenti devo:

1. Cercare tra le risorse presenti
  - 1.1 Cercare se le informazioni ricercate possano essere trovate in documenti/risorse
  - 1.2 Cercare se le informazioni ricercate siano già state cercate e trovate da qualcun altro
2. Porre una domanda
  - 2.1 Formulare una domanda chiara e completa
  - 2.2 Includere tutti i dettagli rilevanti per ottenere una risposta accurata.
3. Ricevere una risposta
  - 3.1 Essere pazienti mentre viene fornita una risposta
  - 3.2 Prendere visione della risposta

*Se al punto 1 riusciamo a trovare la risposta alla nostra domanda allora non c'è bisogno di continuare con i punti 2 e 3  
I sotto-task dei punti 2 e 3 sono da eseguire sequenzialmente*

# FLUSSO TASK COMPLESSA - FORUM

Per verificare la veridicità delle risposta ottenuta e notificare eventuali errori:

1. Confermare la veridicità della risposta
  - 1.1 Verificare la fonte delle risposte
  - 1.2 Valutare la data di pubblicazione della risposta e che non sia obsoleta
  - 1.3 Valutare le recensioni di altri utenti sulla risposta in questione
2. Segnalare errori o ambiguità
  - 2.1 Informare chi ha fornito la risposta o la fonte in modo da correggere eventuali inesattezze
    - 2.1.1 Cercare l'autore
    - 2.1.2 Contattarlo indicando l'eventuale errore
    - 2.1.3 Contattare gli admin qualora l'autore sia irraggiungibile
  - 2.2 Valutare la nuova risposta dell'autore ed eventualmente ripartire dal punto 1

*I sotto punti 1.1, 1.2, 1.3 sono da eseguire (senza un ordine preciso) per verificare correttamente la veridicità di una risposta.*

*Il punto 2 è da eseguire nel caso venga trovata una incorrettezza al punto 1. Il punto 2.2 è da svolgere solo se la risposta viene corretta dall'autore/admin. I sotto punti 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 sono da svolgere sequenzialmente (2.1.3 se 2.1.2 non ha successo)*

## Sottotitolo



# BRAINSTORMING



## Forum

## ChatBot

- **PRO**

- Semplicità implementativa
- Conversazioni personalizzate con utenti reali
- Le risposte potrebbero essere più affidabili

- **CONTRO**

- Richiede costante attenzione e gestione da parte di admin
- Richiede dei moderatori sui contenuti

- **PRO**

- Rapidità nelle risposte
- Certezza di ricevere una risposta
- Richiede poca attenzione e gestione da parte degli admin

- **CONTRO**

- Difficoltà implementativa
- Minore affidabilità nelle risposte

# PROTOTIPO SCELTO

---

## CHATBOT

È stato scelto il prototipo del ChatBot in poiché è stata reputata la **soluzione** più **innovativa** ed **interessante**.

Riteniamo la **velocità di risposta** del ChatBot una caratteristica fondamentale; inoltre esso non richiede la presenza di moderatori, garantisce una risposta anche senza la necessità di intervento umano.





# GRAZIE! :)

<https://glihcl.it/>

