

Documento per valutazione euristica

Gli HCl - *eVia*

1 Descrizione ChatBot eVia

1.1 Introduzione e goal

Lo scopo di questo progetto è di implementare un **ChatBot AI** in grado di fornire **supporto in tempo reale** agli **studenti** interessati ad intraprendere una esperienza di **mobilità internazionale**, fornendo risposte **mirate, concise** e di **facile comprensione**, in modo da rendere la procedura di ricerca delle informazioni il più fruibile possibile.

Riteniamo infatti la **velocità di risposta** di un ChatBot una caratteristica fondamentale con inoltre il pregio di non richiedere la presenza di moderatori, garantendo risposta anche senza la necessità di intervento umano.

1.2 Descrizione prototipo

Il ChatBot permette di:

- ottenere risposte chiare e veloci a qualsiasi domanda posta riguardante programmi di mobilità internazionale.
- salvare le conversazioni precedenti e di continuarle/rileggerle cercandole dal menù laterale.
- l'utente di consultare personalmente anche le fonti da cui ogni risposta è stata tratta, in modo che, in caso un **feedback** sia stato precedentemente lasciato e che possa essere rilevante per la domanda di un altro utente, esso verrà mostrato in aggiunta.

All'interno del prototipo è contenuto un link contenente un modello **VoiceFlow**, in cui è possibile tenere una conversazione di prova, essendo esso **allenato sulla documentazione del Politecnico di Milano** per la partecipazione ai progetti di Mobilità internazionale.

1.3 Contesto di utilizzo

Spesso la ricerca di informazioni risulta **difficoltosa e laboriosa**, per questo motivo proponiamo il ChatBot come una alternativa semplice e rapida.

Nel contesto in cui si viene appena nominati per una esperienza di mobilità, uno studente, inizialmente disorientato dalla quantità di procedure burocratiche da seguire, può ritrovare nell'assistente virtuale una vasta sorgente di informazioni che potenzialmente riescono chiarire tutti i suoi dubbi, essendo il ChatBot stesso allenato con documenti contenenti le risposte alle **domande più frequenti/i bisogni principali (FAQs)**.

1.4 Funzionalità

Lista sintetica delle funzionalità del ChatBot:

- Risposte immediate e mirate
- Lista di fonti rilevanti da cui sono state tratte le risposte
- Le informazioni aggiunte dagli utenti vengono mostrate insieme alla risposta e alle fonti
- Il menù laterale ha la possibilità di essere nascosto

- Lista consultabile di domande frequenti e relative risposte
- Possibilità di consultare e continuare le conversazioni precedenti
- Possibilità di migliorare l'affidabilità delle informazioni raccontando la propria esperienza

1.5 Limitazioni

Anche eVia, come qualsiasi altro ChatBot presenta alcune limitazioni, fra cui una **limitata comprensione del contesto, risposte standardizzate** e che potrebbero essere **non accurate o obsolete, dipendenza dai dati di addestramento, rischio di bias, mancanza di consapevolezza e limitata capacità di apprendimento continuo**. Abbiamo provato a mitigare alcune limitazioni attraverso i feedback e le esperienze degli utenti, ma molte rimangono rilevanti e da tenere in considerazione durante l'utilizzo del ChatBot.

1.6 Tasks

Una volta effettuato l'accesso al ChatBot, l'utente può decidere se **documentarsi sulle FAQ** oppure **sulle risposte a domande già poste in precedenza**, prima ancora di domandarlo al bot. Se l'informazione non è presente, l'utente **pone direttamente la domanda all'assistente virtuale**.

Se lo si desidera, è possibile **lasciare un feedback sulla risposta ricevuta**, in modo da valutare l'utilità e la pertinenza.

I tre Task che sono stati scelti come oggetto della progettazione sono:

- **Task semplice:** Cercare tra le informazioni già presenti nel servizio come FAQ, documentazione e risposte a domande già poste in precedenza.
- **Task intermedia:** Porre una domanda per trovare una risposta ad un nuovo problema dell'utente.
- **Task complessa:** Verificare la veridicità delle informazioni ricevute, attraverso feedback e valutazioni.

1.7 Action flow

Accedendo ad eVia, nella **HomePage** si presenta la casella di testo in cui inserire la richiesta, accompagnata sotto dalla sezione FAQs. Oltre alle principali mostrate, cliccando sulla freccia si accede alla pagina di **Discovery**, interamente dedicata alle domande più frequenti poste da altre persone.

L'utente può scegliere se porre una nuova domanda o selezionare una FAQ del quale si ha interesse; in entrambi i casi, si apre la pagina di **Query** in cui viene mostrata la risposta del ChatBot, con le relative fonti ed i racconti lasciati da altri utenti.

A questo punto, si può decidere se proseguire con un'ulteriore domanda di follow-up, oppure di valutare la risposta del bot e/o suggerire una modifica per correggere una eventuale imprecisione.

Nel caso si proceda con quest'ultima opzione, apparirà un pop-up contenente la casella di testo.

A sinistra della HomePage, nel menù a tendina, viene riportato lo storico delle conversazioni dell'utente fatte in precedenza, suddivise ed ordinate in ordine cronologico.

In cima allo storico, è presente il logo eVia per tornare alla HomePage ed il pulsante "Racconta la tua esperienza", usato per accedere alla pagina di **Review**, in cui l'utente può condividere la propria esperienza di mobilità.

1.8 Domande tipiche

Nella seguente sezione, vengono riportati alcuni esempi di domande spesso fatte dagli studenti in partenza per la mobilità:

- *"Sono uno studente PoliMi, quali paesi posso scegliere come destinazione per un programma di mobilità?"*

- *"Cosa devo fare per assicurarmi di ottenere il riconoscimento dei crediti acquisiti durante lo scambio?"*
- *"Quanto dura tipicamente un periodo di scambio all'estero?"*

1.9 Altre informazioni utili

Le domande frequenti e le conversazioni recenti sono state pre-inserite all'interno del prototipo in modo da fornire un esempio di come si dovrebbero presentare all'utente. Ogni bottone con una funzionalità rilevante è attivo in modo da rendere navigabile il prototipo. Il prototipo di VoiceFlow è accessibile dalla pagina principale; ha una limitazione di 1000 Tokens sulla lunghezza delle risposte ed è stato attualmente allenato su una quantità limitata di dati.