



**UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240**

26/agosto/2026

## **L'Università di Siena riprogetta i servizi alle studentesse e agli studenti integrando un assistente virtuale IA con le piattaforme gestionali**

*È già attivo il progetto pilota, che riguarda l'area sanitaria, con l'obiettivo di rendere l'esperienza utente affidabile, professionale e rapida*

L'Università di Siena ha avviato **la riprogettazione digitale dei servizi di segreteria**, puntando su automazione e tracciabilità per offrire un'assistenza efficace, professionale e affidabile, oltre che più rapida. **Il nuovo modello è già attivo in fase pilota per lo sportello di area sanitaria**, raggiungibile all'indirizzo: <https://www.unisi.it/didattica/uffici-studenti-e-didattica/sportello-ufficio-servizi-agli-studenti-area-sanitaria>. Attualmente sono attive nel sistema dieci procedure fra quelle maggiormente utilizzate ed è in programma la sua rapida implementazione con tutte le procedure offerte a studentesse e studenti. Il sistema sarà, inoltre, progressivamente esteso a tutti gli sportelli delle altre aree dell'Ateneo.

Il progetto poggia su due strumenti che agiscono in sinergia. L'assistente virtuale "Esculapio", dal nome del Dio della medicina e della guarigione nella mitologia greca e romana, basato sull'IA, risponde 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 alle domande di studentesse e studenti, attingendo esclusivamente da fonti e documenti ufficiali. Semplifica il linguaggio burocratico e fornisce risposte chiare e link diretti ai moduli digitali necessari per avviare le istanze relative alla propria carriera. Una piattaforma operativa, anche dialogando con il sistema di Ateneo ("Esse3"), sostituisce la classica e-mail e trasforma ogni richiesta (dal riconoscimento di CFU e tirocini alla rinuncia agli studi) in un processo strutturato. Tutta la procedura si attiva in modo automatico e viene tracciata passo dopo passo, aggiornando la studentessa o lo studente tramite task di notifica.

I vantaggi sono molteplici. Per le studentesse e gli studenti sono legati all'esperienza utente semplificata, chiara e trasparente, con risposte disponibili sia in italiano che in inglese, informazioni immediate per le richieste di routine e una gestione rapida e tracciata dei casi complessi, smistati automaticamente agli operatori specializzati in base alla tipologia del servizio richiesto o al corso di laurea. Per gli uffici, si ottiene un'ottimizzazione dei flussi informativi e la razionalizzazione e dematerializzazione di procedure e moduli.

"Con questo modello innovativo – hanno commentato il Rettore **Roberto Di Pietra** e la Direttrice Generale **Beatrice Sassi** – l'Università di Siena si avvia a rivoluzionare l'esperienza delle studentesse e degli studenti che si rivolgono ai nostri sportelli di segreteria, per ora nell'area sanitaria e in prospettiva in tutte le aree dell'Ateneo. Tre sono le caratteristiche che rendono efficace il sistema: l'affidabilità, perché le risposte dell'IA sono basate esclusivamente su fonti

ufficiali; la rapidità, con una decisa riduzione dei tempi di attesa grazie all'automazione e alla precompilazione dei dati; la professionalità, con un modello che garantisce che nessuna pratica vada persa e che la studentessa e lo studente siano costantemente informati sull'avanzamento della propria istanza”.