



Ministero dell'Istruzione

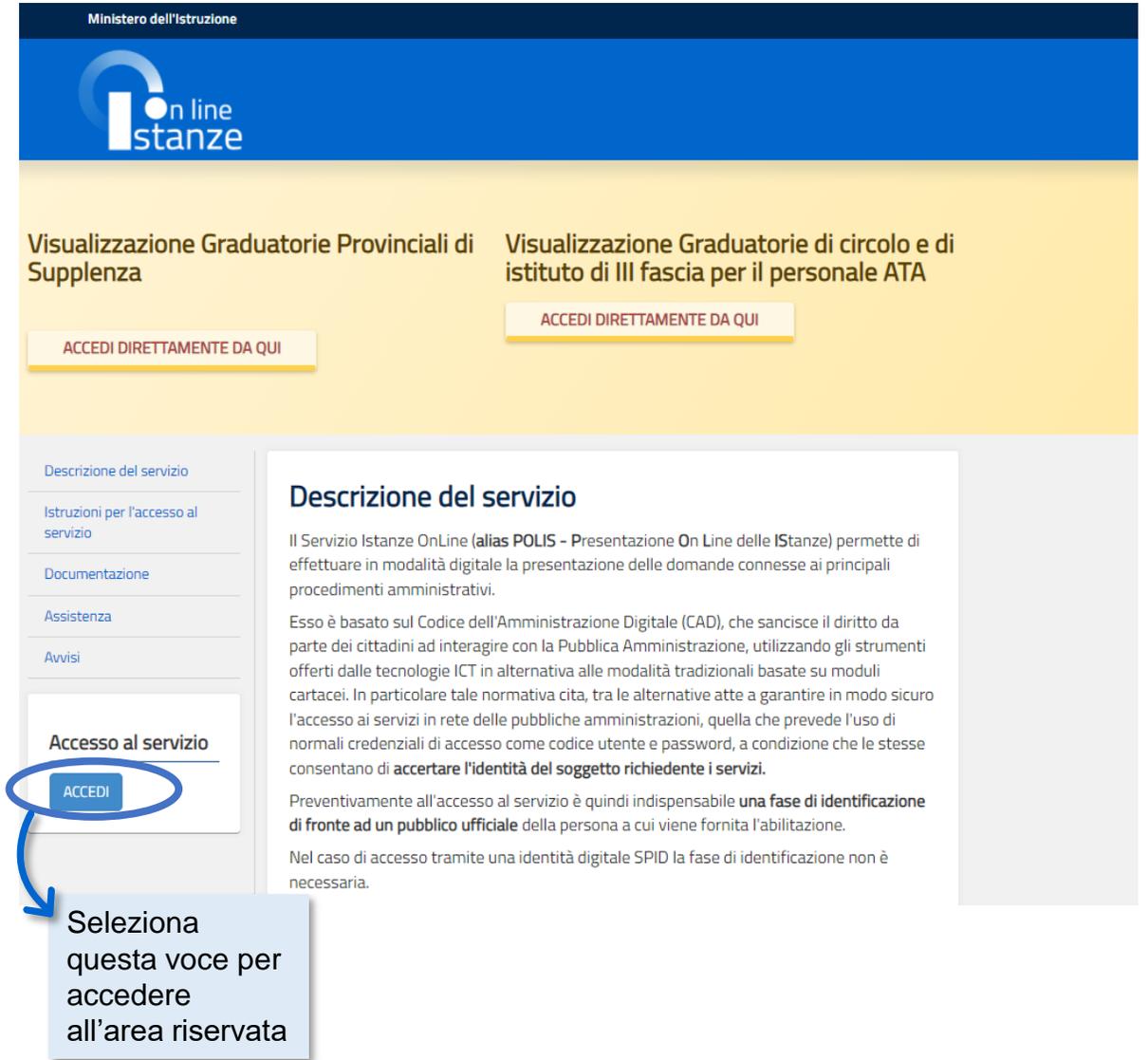
ChatBot MOBY

Guida all'utilizzo dell'assistente virtuale

ChatBot Moby

Moby è il ChatBot che supporta il personale docente e ATA sia nella fase di **compilazione della domanda di mobilità ordinaria** che nella fase di **interrogazione degli esiti della mobilità ordinaria**.

Il chatbot è raggiungibile da tutti gli utenti entrando nell'area riservata del portale **Presentazione On Line delle Istanze (POLIS)** del Ministero dell'Istruzione.



Ministero dell'Istruzione

In line
stanze

Visualizzazione Graduatorie Provinciali di Supplenza

Visualizzazione Graduatorie di circolo e di istituto di III fascia per il personale ATA

ACCEDE DIRETTAMENTE DA QUI

ACCEDE DIRETTAMENTE DA QUI

Descrizione del servizio

Istruzioni per l'accesso al servizio

Documentazione

Assistenza

Avvisi

Accesso al servizio

ACCEDE

Descrizione del servizio

Il Servizio Istanze OnLine (alias POLIS - Presentazione On Line delle IStanze) permette di effettuare in modalità digitale la presentazione delle domande connesse ai principali procedimenti amministrativi.

Esso è basato sul Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che sancisce il diritto da parte dei cittadini ad interagire con la Pubblica Amministrazione, utilizzando gli strumenti offerti dalle tecnologie ICT in alternativa alle modalità tradizionali basate su moduli cartacei. In particolare tale normativa cita, tra le alternative atte a garantire in modo sicuro l'accesso ai servizi in rete delle pubbliche amministrazioni, quella che prevede l'uso di normali credenziali di accesso come codice utente e password, a condizione che le stesse consentano di **accertare l'identità del soggetto richiedente i servizi**.

Preventivamente all'accesso al servizio è quindi indispensabile **una fase di identificazione di fronte ad un pubblico ufficiale** della persona a cui viene fornita l'abilitazione.

Nel caso di accesso tramite una identità digitale SPID la fase di identificazione non è necessaria.

Seleziona questa voce per accedere all'area riservata

Come dialogare con Moby

La navigazione dei contenuti del ChatBot Moby può avvenire attraverso due modalità di interazione:

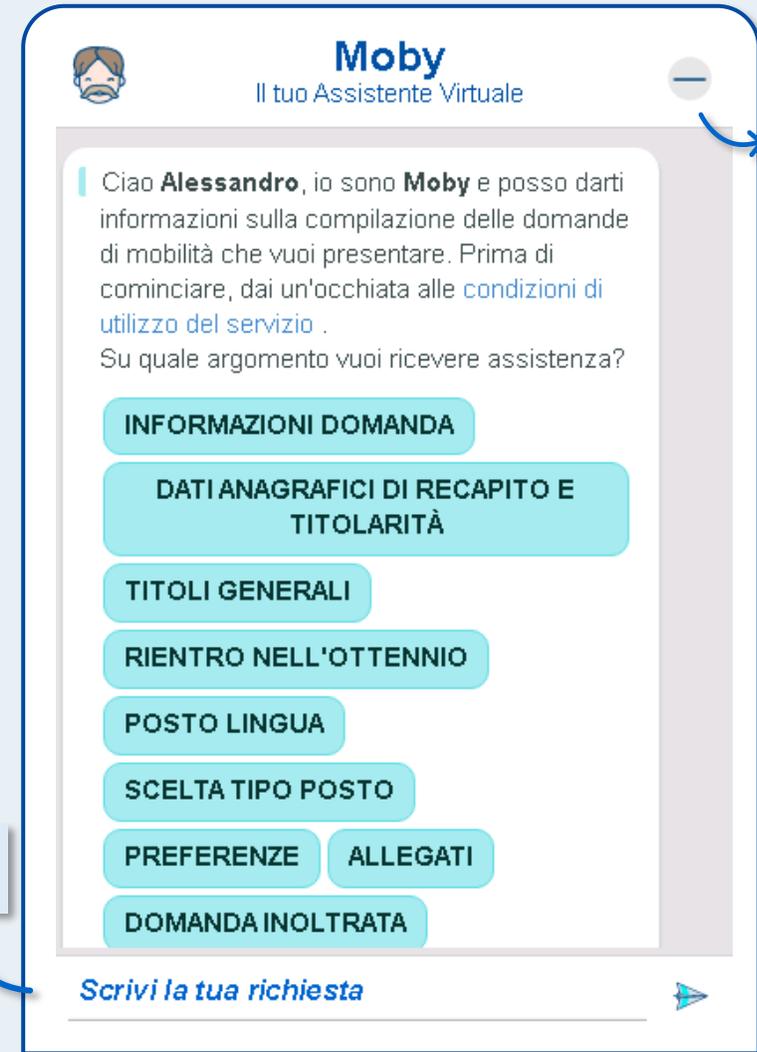
1

Sottoscrivendo richieste in **linguaggio naturale**

2

Consultando i contenuti tramite la **navigazione guidata**, selezionando gli appositi pulsanti presenti nell'interfaccia

Scrivi qui la tua richiesta in linguaggio naturale



The screenshot shows the Moby chatbot interface. At the top, there is a profile icon and the name 'Moby' with the subtitle 'Il tuo Assistente Virtuale'. Below this, a message from Moby reads: 'Ciao **Alessandro**, io sono **Moby** e posso darti informazioni sulla compilazione delle domande di mobilità che vuoi presentare. Prima di cominciare, dai un'occhiata alle [condizioni di utilizzo del servizio](#). Su quale argomento vuoi ricevere assistenza?'. Below the message is a list of buttons: 'INFORMAZIONI DOMANDA', 'DATI ANAGRAFICI DI RECAPITO E TITOLARITÀ', 'TITOLI GENERALI', 'RIENTRO NELL'OTTENNIO', 'POSTO LINGUA', 'SCELTA TIPO POSTO', 'PREFERENZE', 'ALLEGATI', and 'DOMANDA INOLTRATA'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Scrivi la tua richiesta' and a blue arrow button to the right.

Seleziona l'icona per chiudere la finestra



ChatBot MOBY

Compilazione della domanda di mobilità

ChatBot Moby – Compilazione della domanda di mobilità



Ministero dell'Istruzione

All'interno dell'Area riservata, per ricevere supporto nella compilazione della domanda di mobilità, seleziona il bottone «*Vai alla compilazione*» della domanda di mobilità che vuoi presentare; clicca sull'icona «*Chiedilo a Moby*» posta in basso a destra nella schermata, per iniziare la conversazione con il chatbot.

Esempio di supporto nella compilazione della domanda di mobilità per i docenti

The image shows two overlapping screenshots of the 'Istanze online' web interface. The left screenshot displays the 'ISTANZE' section with two categories: 'Domanda Mobilità Infanzia' and 'Domanda Mobilità Primaria'. Each category has three links: 'Riferimenti normativi e scadenze amministrative', 'Assistenza Web', and 'Istruzioni per la compilazione'. A blue oval highlights the 'Istruzioni per la compilazione' link in the 'Domanda Mobilità Infanzia' section, with an arrow pointing to the right screenshot. The right screenshot shows the 'Istruzioni per la compilazione' page for 'Domanda mobilità Scuola dell'infanzia 2022/23'. It features a blue header, a red 'IMPORTANTE' warning box, and a light blue box with instructions for completing the request. At the bottom right of this page is a circular icon with a cartoon face and the text 'CHIEDILO A MOBY'. A blue arrow points from this icon to a separate light blue box on the far right that says 'Clicca sull'icona per parlare con Moby'.

Funzioni di servizio

Altri servizi

Archivio

Privacy

ISTANZE

Domanda Mobilità Infanzia.

- Riferimenti normativi e scadenze amministrative
- Assistenza Web
- Istruzioni per la compilazione

Vai alla compilazione

Domanda Mobilità Primaria.

- Riferimenti normativi e scadenze amministrative
- Assistenza Web
- Istruzioni per la compilazione

L'utente ha selezionato:
Domanda mobilità Scuola dell'infanzia 2022/23

IMPORTANTE
Al fine di non avere problemi nella compilazione delle domanda, non utilizzare, in nessun caso, il tasto "Indietro" del browser collocato in alto a sinistra. Utilizzare sempre i tasti di selezione presenti in fondo alla pagina.

Per completare correttamente l'operazione di presentazione della domanda, il docente deve:

- Inserire la domanda utilizzando la funzione di "Inserisci". Dopo l'inserimento, è possibile variare qualche informazione inserita, utilizzando la funzione "Aggiorna".
- Inserire il nome di tutti i documenti da allegare alla domanda e, per le autocertificazioni, anche i testi, compilando la sezione "Allegati" presente nelle funzioni di "Inserisci" e "Aggiornamento".
- Inviare la domanda all'Ufficio Scolastico Provinciale competente, utilizzando la funzione "Invia". Al momento dell'invio nella sezione "Archivio" presente sulla home page, viene inserito un .pdf contenente il modulo domanda compilato.

A garanzia del corretto completamento dell'operazione:

- Verificare che nell'elenco delle domande inserite la domanda si trovi nello stato "inviata".
- Accedere alla sezione "Archivio" presente sulla Home Page di Istanze online e verificare che il modulo domanda contenga tutte le informazioni corrette.

Prima dell'utilizzo delle funzioni, si consiglia di leggere attentamente le Istruzioni per la compilazione presenti sulla Home Page di Istanze online.

CHIEDILO A MOBY

Clicca sull'icona per parlare con Moby

Esempio di richiesta in linguaggio naturale



1

Digita la tua domanda in linguaggio naturale

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

Ciao **Alessandro**, io sono **Moby** e posso darti informazioni sulla compilazione delle domande di mobilità che vuoi presentare. Prima di cominciare, dai un'occhiata alle condizioni di utilizzo del servizio.
Su quale argomento vuoi ricevere assistenza?

- INFORMAZIONI DOMANDA
- DATI ANAGRAFICI DI RECAPITO E TITOLARITÀ
- TITOLI GENERALI
- RIENTRO NELL'OTTENNIO
- POSTO LINGUA
- SCelta TIPO POSTO
- PREFERENZE ALLEGATI
- DOMANDA INOLTRATA

entro quando posso presentare domanda: ➔

2

Leggi la risposta di Moby e fornisci una valutazione che servirà a migliorare il servizio

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

POSTO LINGUA
SCelta TIPO POSTO
PREFERENZE ALLEGATI
DOMANDA INOLTRATA

entro quando posso presentare domanda di mobilità

La data di scadenza dei termini per la presentazione della domanda di mobilità e quella di pubblicazione esiti sono presenti nell'O.M mobilità ordinaria pubblicata sul sito del MI. Inoltre, la sezione specifica del sito MI per la mobilità ordinaria offre tutte le informazioni aggiornate sul tema.
La risposta ti è stata utile?

Si No

Scrivi la tua richiesta ➔

Esempio di richiesta tramite navigazione guidata (1/2)



1

Seleziona l'argomento di interesse

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

DATI ANAGRAFICI DI RECAPITO E TITOLARITÀ

TITOLI GENERALI

RIENTRO NELL'OTTENNIO

POSTO LINGUA

SCELTA TIPO POSTO

PREFERENZE ALLEGATI

DOMANDA INOLTRATA

Riguardo ai dati anagrafici e di titolarità, posso offrirti assistenza su questi argomenti:

Modifica dati anagrafici e di recapito

Modifica dati di titolarità

Scrivi la tua richiesta

2

Scegli uno dei temi proposti da Moby in merito all'argomento che hai scelto.
Leggi la risposta e fornisci una valutazione che servirà a migliorare il servizio

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

SCELTA TIPO POSTO

PREFERENZE ALLEGATI

DOMANDA INOLTRATA

Riguardo ai dati anagrafici e di titolarità, posso offrirti assistenza su questi argomenti:

Modifica dati anagrafici e di recapito

Modifica dati di titolarità

Per l'eventuale modifica dei dati anagrafici o di recapito il docente dovrà accedere alle apposite Funzioni di servizio -> Variazione dati recapito di Istanze OnLine
La risposta ti è stata utile?

Si **No**

Scrivi la tua richiesta

Esempio di richiesta tramite navigazione guidata (2/2)



Ministero dell'Istruzione

Se durante la navigazione vuoi rivedere tutti gli argomenti sui quali Moby è in grado di fornirti un supporto, è sufficiente digitare la domanda «**Cosa sai dirmi?**»: verranno mostrati i temi proposti nella schermata iniziale

The screenshot shows the Moby virtual assistant interface. At the top, there is a profile icon and the text "Moby Il tuo Assistente Virtuale". A blue button labeled "cosa sai dirmi" is visible. Below it, a white box contains the question "Su quale argomento vuoi ricevere assistenza?". A list of light blue buttons offers various topics: INFORMAZIONI DOMANDA, DATI ANAGRAFICI DI RECAPITO E TITOLARITÀ, TITOLI GENERALI, RIENTRO NELL'OTTENNIO, POSTO LINGUA, SCELTA TIPO POSTO, PREFERENZE, ALLEGATI, and DOMANDA INOLTRATA. At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Scrivi la tua richiesta" and a blue arrow icon.



ChatBot MOBY

Interrogazione degli esiti della mobilità

ChatBot Moby – Interrogazione degli esiti della mobilità



Ministero dell'Istruzione

All'interno dell'Area riservata, per ricevere supporto nell'interrogazione degli esiti, seleziona dal menù a sinistra la voce «Altri servizi» e poi il bottone «Vai al servizio» posto accanto alla voce dedicata all'interrogazione degli esiti della mobilità (es. «Mobilità in organico di diritto» per i docenti); clicca sull'icona «Chiedilo a Moby» posta in basso a destra nella schermata, per iniziare la conversazione con il chatbot.

Esempio di supporto nell'interrogazione degli esiti delle domande di mobilità dei docenti

The screenshot shows the 'in line stanze' web application interface. On the left, a navigation menu includes 'Funzioni di servizio', 'Altri servizi', 'Archivio', and 'Privacy'. The main content area is titled 'Altri servizi' and lists several options, each with a 'Vai al servizio' button. The first option, 'Mobilità in Organico di diritto', is circled in blue with an arrow pointing to a larger, detailed view of the application. This detailed view shows a user profile for 'PAOLA' and a list of 'Domande presentate' (submitted requests). The requests include: 'Passaggio di ruolo per la scuola primaria', 'Trasferimento per la scuola dell'infanzia', and 'Passaggio di ruolo per la scuola Secondaria di I grado per la classe di concorso AA56'. Each request has an 'Iter della domanda' button. At the bottom of the detailed view, there is a notification: 'DOMANDA CANCELLATA DAL DOCENTE'. In the bottom right corner of the detailed view, there is a circular icon labeled 'CHIEDILO A MOBY' with an arrow pointing to a callout box that says 'Clicca sull'icona per parlare con Moby'.

Esempio di richiesta in linguaggio naturale (1/4)



Ministero dell'Istruzione

Informazioni sullo stato delle domande inoltrate

1

Per avere informazioni sullo stato di una domanda inoltrata puoi chiedere a Moby «*In che stato si trova la mia domanda?*»

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

Ciao **Paola**, io sono **Moby** e posso darti informazioni sull'esito delle domande di mobilità che hai presentato. Prima di cominciare, dai un'occhiata alle condizioni di utilizzo del servizio .

Se mi farai una domanda, potrei avere la risposta giusta per te sui seguenti argomenti:

- Mobilità
- Informazioni stato domanda
- Assegnazione provvisoria
- Accesso agli atti e ricorso
- Cattedra esterna
- Visualizzazione e notifica degli esiti

in che stato si trova la mia domanda

2

Seleziona il tasto «*Clicca qui*» per visualizzare l'elenco delle domande che hai inoltrato e il relativo stato

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

risposta giusta per te sui seguenti argomenti:

- Mobilità
- Informazioni stato domanda
- Assegnazione provvisoria
- Accesso agli atti e ricorso
- Cattedra esterna
- Visualizzazione e notifica degli esiti

in che stato si trova la mia domanda

Le informazioni sulle **domande** di tuo interesse sono pronte, [clicca qui](#) per il dettaglio.
Le indicazioni fornite sono state sufficienti a rispondere alla tua richiesta?

SI NO

Scrivi la tua richiesta

3

Seleziona una domanda per conoscere il dettaglio sullo stato e le possibili azioni disponibili. Chiudere la finestra e fornisci una valutazione che servirà a migliorare il servizio

Clicca per il dettaglio sulle tue domande

1. Passaggio di ruolo per la scuola Secondaria di Il grado
DOMANDA CONVALIDATA DALL'USP

Su questa domanda non sei stato soddisfatto su nessuna preferenza.

[Clicca qui per dettaglio preferenze](#)

1. Passaggio di ruolo per la scuola dell'infanzia DOMANDA CANCELLATA DAL DOCENTE

2. Trasferimento per la scuola Secondaria di I grado
DOMANDA CONVALIDATA DALL'USP

Chiudi

Esempio di richiesta in linguaggio naturale (2/4)



Ministero dell'Istruzione

Informazioni sullo stato delle domande inoltrate

Se vuoi avere **informazioni su una specifica domanda di mobilità presentata**, puoi fare una richiesta puntuale a Moby, che sarà in grado di fornire una risposta dettagliata alla tua domanda.

1

Seleziona il tasto «*Clicca qui*» per visualizzare la domanda richiesta

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

Le informazioni sulle **domande** di tuo interesse sono pronte, [clicca qui](#) per il dettaglio.
Le indicazioni fornite sono state sufficienti a rispondere alla tua richiesta?

SI NO

in che stato si trova la mia domanda di trasferimento per la scuola secondaria di I grado

Le informazioni sulle **domande** di tuo interesse sono pronte, [clicca qui](#) per il dettaglio.
Le indicazioni fornite sono state sufficienti a rispondere alla tua richiesta?

SI NO

Scrivi la tua richiesta

2

Seleziona la domanda per conoscere il dettaglio sullo stato e le possibili azioni disponibili. Chiudere la finestra e fornisci una valutazione che servirà a migliorare il servizio

Clicca per il dettaglio sulle tue domande

2. Trasferimento per la scuola Secondaria di I grado
DOMANDA CONVALIDATA DALL'USP

Sulla domanda corrente è stata accolta la
Preferenza: CZI [REDACTED] A049 SC. MOT. E SPORT.
SC. I GR. tipo posto: NORMALE tipo scuola:
NORMALE CATTEDRA INTERNA

Clicca qui per dettaglio preferenze

Chiudi

Esempio di richiesta in linguaggio naturale (3/4)



Preferenza soddisfatta

1 Per conoscere se sei stato soddisfatto su una delle preferenze espresse puoi chiedere a Moby «*C'è qualche preferenza che è stata accolta?*» oppure «*Sono stato soddisfatto?*»

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

Ciao **Paola**, io sono **Moby** e posso darti informazioni sull'esito delle domande di mobilità che hai presentato. Prima di cominciare, dai un'occhiata alle [condizioni di utilizzo del servizio](#).

Se mi farai una domanda, potrei avere la risposta giusta per te sui seguenti argomenti:

- Mobilità
- Informazioni stato domanda
- Assegnazione provvisoria
- Accesso agli atti e ricorso
- Cattedra esterna
- Visualizzazione e notifica degli esiti

c'è qualche preferenza che è stata accolt

2 Se sei stato soddisfatto Moby ti mostrerà il dettaglio della preferenza su cui sei stato soddisfatto, altrimenti potrai visualizzare il dettaglio delle preferenze espresse e conoscere il motivo per cui non sei stato soddisfatto.

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

risposta giusta per te sui seguenti argomenti:

- Mobilità
- Informazioni stato domanda
- Assegnazione provvisoria
- Accesso agli atti e ricorso
- Cattedra esterna
- Visualizzazione e notifica degli esiti

c'è qualche preferenza che è stata accolta

Sei stato soddisfatto sulla **Preferenza:**
██████████ A049 SC. MOT. E SPORT. SC.
I GR. tipo posto: NORMALE tipo scuola:
NORMALE CATTEDRA INTERNA, relativa
alla domanda 2. **Trasferimento per la scuola**
Secondaria di I grado DOMANDA
CONVALIDATA DALL'USP

Scrivi la tua richiesta

Esempio di richiesta in linguaggio naturale (4/4)



Ministero dell'Istruzione

Preferenze sulle quali non si è stati soddisfatti

Se vuoi conoscere il **motivo per cui non sei stato soddisfatto su una specifica preferenza**, puoi fare una richiesta puntuale a Moby, che sarà in grado di fornire una risposta dettagliata alla tua domanda.

1 Seleziona il tasto «*Clicca qui*» per visualizzare l'elenco delle preferenze espresse per ogni domanda di mobilità presentata

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

risposta giusta per te sui seguenti argomenti:

- Mobilità
- Informazioni stato domanda
- Assegnazione provvisoria
- Accesso agli atti e ricorso
- Cattedra esterna
- Visualizzazione e notifica degli esiti

Perché non sono stato soddisfatto sulle preferenze che ho inserito per il comune di Catanzaro?

Le informazioni sulle **preferenze** di tuo interesse sono pronte, [clicca qui](#) per il dettaglio.
Le indicazioni fornite sono state sufficienti a rispondere alla tua richiesta?

SI NO

Scrivi la tua richiesta

2 Seleziona la singola preferenza espressa per leggere il motivo per cui non sei stato soddisfatto. Chiudere la finestra e fornisci una valutazione che servirà a migliorare il servizio

Clicca per il dettaglio sulle preferenze relative alle tue domande

1. Passaggio di ruolo per la scuola Secondaria di II grado
DOMANDA CONVALIDATA DALL'USP

Preferenza: CZ [REDACTED] 048 SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE II GRADO tipo posto: NORMALE tipo scuola: NORMALE CATTEDRA INTERNA

Preferenza: CZ [REDACTED] 048 SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE II GRADO tipo posto: NORMALE tipo scuola: NORMALE CATTEDRA ESTERNA NEL COMUNE

Preferenza: CZ [REDACTED] 048 SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE II GRADO tipo posto: NORMALE tipo scuola: NORMALE CATTEDRA ESTERNA FUORI COMUNE

Chiudi

Esempio di richiesta tramite navigazione guidata (1/2)



1
Seleziona l'argomento di interesse

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

Se mi farai una domanda, potrei avere la risposta giusta per te sui seguenti argomenti:

- Mobilità
- Informazioni stato domanda
- Assegnazione provvisoria
- Accesso agli atti e ricorso
- Cattedra esterna**
- Visualizzazione e notifica degli esiti

Riguardo alle cattedre, posso offrirti assistenza su questo argomento:

- Definizione cattedra esterna**
- Scuola di completamento della cattedra esterna

Scrivi la tua richiesta

2
Scegli uno dei temi proposti da Moby in merito all'argomento che hai scelto. Leggi la risposta e fornisci una valutazione che servirà a migliorare il servizio

Moby
Il tuo Assistente Virtuale

Definizione cattedra esterna

Scuola di completamento della cattedra esterna

Se l'aspirante è assegnato dalla mobilità su "cattedra esterna" vuol dire che il suo orario di servizio non è svolto esclusivamente sulla scuola di titolarità ma dovrà essere completato su una o due scuole. Le scuole di completamento posso trovarsi: - nello stesso comune della scuola di titolarità; in questo caso si parla di "cattedra esterna stesso comune"; - in comuni diverso dalla scuola di titolarità; in questo caso si parla di "cattedra esterna tra comuni diversi".

Le indicazioni fornite sono state sufficienti a rispondere alla tua richiesta?

SI NO

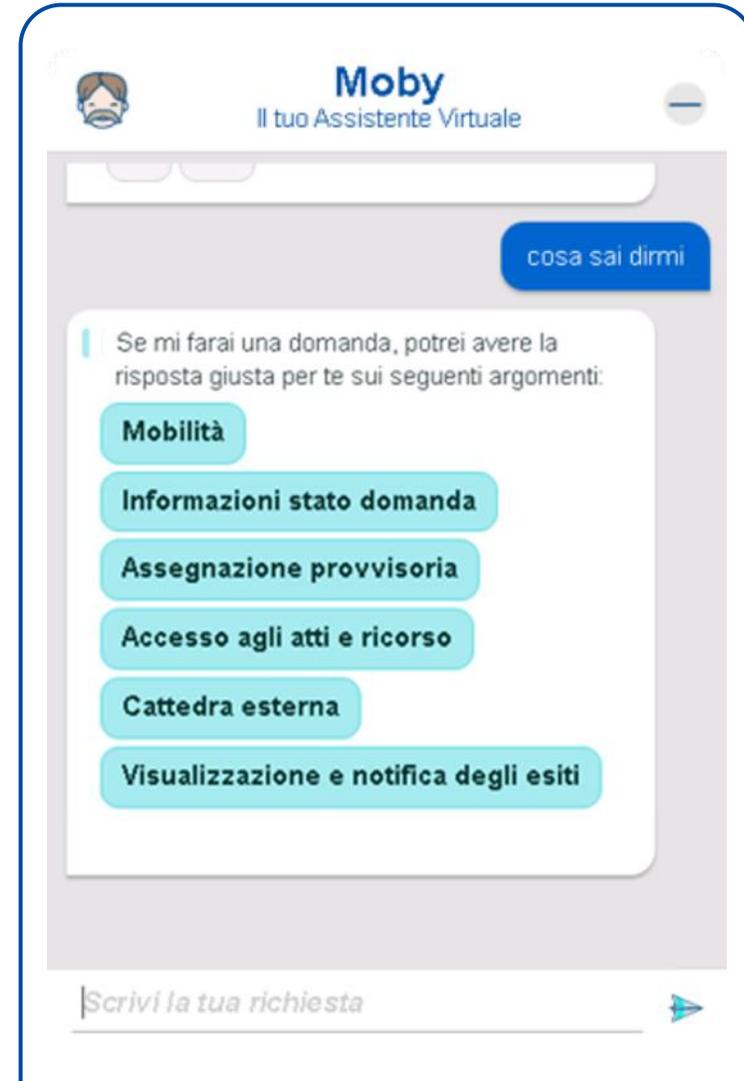
Scrivi la tua richiesta

Esempio di richiesta tramite navigazione guidata (2/2)



Ministero dell'Istruzione

Se durante la navigazione vuoi rivedere tutti gli argomenti sui quali Moby è in grado di fornirti un supporto, è sufficiente digitare la domanda «**Cosa sai dirmi?**»: verranno mostrati i temi proposti nella schermata iniziale



Feedback



Ministero dell'Istruzione

Ogni utente può fornire una valutazione della risposta che riceve da Moby, scegliendo tra:

Si: *La risposta è pertinente e completa*

No: *La risposta non è stata esaustiva oppure è fuori tema*

L'espressione del feedback è molto importante perché consente di fare successivamente un'analisi delle conversazioni e dei feedback ricevuti, al fine di misurare la soddisfazione degli utenti e migliorare il servizio laddove se ne individui la necessità. Dall'analisi dei feedback, infatti, è possibile:



Individuare nuovi argomenti a cui Moby può fornire risposte



Dettagliare maggiormente le risposte già fornite



Integrare le risposte con contenuti multimediali (foto, link, video)



Addestrare il chatbot laddove non ha fornito la risposta corretta



Ministero dell' Istruzione