

Febbraio 2010:

ABLA PARTECIPA COME SPONSOR AL CONVEGNO NAZIONALE AISV-ASSOCIAZIONE ITALIANA DI SCIENZE DELLA VOCE DI NAPOLI.

Abla ha sponsorizzato il **VI convegno AISV, dal suggestivo titolo "Parlare con le persone, parlare alle macchine"**.

Il convegno ha confermato l'interessante divergenza di fondo fra linguisti che si occupano dello studio dei fondamenti della comunicazione orale e ingegneri che lavorano allo sviluppo di applicazioni e sistemi per l'automazione del linguaggio. Secondo questi ultimi, comprendere scientificamente la natura e i fondamenti della comunicazione umana ed in particolare di quella vocale, non è poi così importante al fine di costruire soluzioni automatiche: se queste funzionano, il mercato e le imprese le adottano perchè contribuiscono alla efficienza dei processi di relazione coi clienti, dove sta il problema?

I linguisti replicano obiettando: nessuna pratica, anche se ha successo, regge nel tempo senza un fondamento: lo sviluppo dell'ingegneria dei dialoghi non evolverà se non se ne capiranno meglio i fondamenti linguistici e se gli ingegneri non si abitueranno a farsi aiutare nella progettazione delle loro soluzioni da esperti e cultori specializzati della materia. I dialoghi automatici – secondo loro - sono scarni, spesso inefficaci e la gente li odia: assomigliano un po' ai personaggi cadaverici – seppur vivaci – dei film di Tim Burton. Anche in America – che pure è un paese abituato all'automazione più spinta – troppe interazioni telefoniche automatiche si interrompono con l'utente che impreca contro la 'macchina maledetta'.

Forse esiste una promettente e fertile terra di mezzo che nell'estremizzazione non si coglie: anche se le conclusioni cui la linguistica è giunta nel corso della sua indagine non sono ultimative, è tempo che molti degli elementi scoperti sulla struttura ed il funzionamento dei dialoghi (così come sulla intonazione, la velocità ed altri elementi 'extra-logici', sulla importanza del contesto per la comprensione dell'atto linguistico, su come funzioni da parte dell'utente il meccanismo di attribuzione di senso) siano presi in considerazione come pertinenti e utili alla ingegneria del parlato e di conseguenza tradotti in funzionalità più sofisticate.

Fra gli interventi – tutti interessanti – del convegno sono stati particolarmente apprezzati per la profondità, sagacia e anche ironia quelli di **Paolo Pieraccini** (brillante CTO di Speech Cycle, USA) dal titolo **"Are you a real person?"**, sul tema degli agenti virtuali e della bravissima **Sarah Hawkins** della Università di Cambridge sul tema **"On constructing meaning from the spoken signal"**. Inutile precisare che il primo rappresentava in pieno il partito degli ingegneri e la seconda quello dei linguisti!

Gli atti del convegno possono essere richiesti ad **Abla** scrivendo all'indirizzo marketing@abla.it.