

Modulo A

Valutare i sistemi automatici di interazione linguistica

14. Analizzare i dialoghi

17 novembre 2016



Linguistica italiana II
Mirko Tavosanis
A. a. 2016-2017

I dialoghi

- Possono essere presi in considerazione in quanto tali, indipendentemente dai tratti linguistici di altro livello (fonetici, morfologici...) che si manifestano nel dialogo
- Questo punto di vista è importante per:
 - spiegare alcuni comportamenti dei sistemi automatici
 - fare previsioni e progettazioni
- In sintesi: la conversazione ha caratteristiche diverse rispetto al monologo; alcune di queste caratteristiche riguardano la forma linguistica (parlato) e altre la conversazione in quanto tale

Conversazione

«La conversazione è uno scambio verbale tra due o più partecipanti, come tipo di attività socialmente organizzata, prevalentemente di carattere informale e basata sulla lingua parlata. La conversazione, nella sua forma canonica faccia a faccia, è caratterizzata dall'uso del codice verbale, dal mezzo fonico-acustico, dalla sincronia temporale, dal contesto fisico comune e dalla compresenza di parlante e interlocutore/i» (Bazzanella 2010)

A noi interessano soprattutto conversazioni un po' meno canoniche, ma comunissime: le conversazioni telefoniche

Come riferimento, comunque: Carla Bazzanella, voce *Conversazione*, in *Enciclopedia dell'italiano*, Roma, Treccani, 2010.

Meccanismi linguistici della conversazione

Si dice che «prevalga» il registro informale (probabilmente è vero, ma sono perfettamente possibili e normali conversazioni formali)

Fenomeni ricorrenti (Bazzanella 2010):

- alcuni fenomeni tipici della **lingua parlata**: lessico semplificato (con l'uso di termini generici come *cosa, fare, ecc.*) e, a livello sintattico, la paratassi e meccanismi di focalizzazione come dislocazioni e frasi scisse
- **Interruzioni e sovrapposizioni**: assenti in contesti formali (anche se faccia a faccia) come una conferenza, sono tipiche della conversazione in cui ci siano compresenza degli interlocutori e contesto informale. Anzi, la frequenza delle interruzioni e sottolinea l'alto grado di interazione tra interlocutori
- «Altra caratteristica della conversazione, che a sua volta sottolinea il coinvolgimento degli interlocutori, è la **ripetizione dialogica**, che si attua attraverso le riprese uguali, da parte del parlante di turno, di uno o più elementi formali presenti nel turno del parlante precedente» (come abbiamo visto)

Interattività e intenzionalità

- Conversazione = forma prototipica del dialogo faccia a faccia
- Tratti centrali, come per il dialogo:
 - Interattività
 - Intenzionalità
- La conversazione è comunque centrale per la lingua parlata
- Per l'**intenzionalità**: c'è un rapporto stretto con il **principio di cooperazione** («conforma il tuo contributo conversazionale a quanto è richiesto, nel momento in cui avviene, dall'intento comune accettato o dalla direzione dello scambio verbale in cui sei impegnato») e le **massime** di Grice (quantità, qualità, relazione, modo)

Aspetti dell'interattività

- (a) la presenza di **due o più persone**, da una coppia costituita da parlante e o *interlocutore* a un numero elevato di interlocutori
- (b) **codice, lingua e scopi** sono **condivisi** e contemporaneamente **diversi** in base al tipo di comunicazione e ai soggetti coinvolti
- (c) **l'alternanza di turni**, in quanto parlante e interlocutore si avvicendano nello sviluppo conversazionale
- (d) **l'attribuzione vicendevole** di conoscenze e credenze da parte degli interlocutori
- (e) la **'negoziazione'**, intesa non solo come un tipo dialogico specifico, ma come un concetto metodologico per descrivere e spiegare l'interazione dialogica, in particolare i processi legati alla **'riparazione'**

Tipi diversi di conversazione

Le conversazioni possono differenziarsi in base a tre «tratti contestuali»:

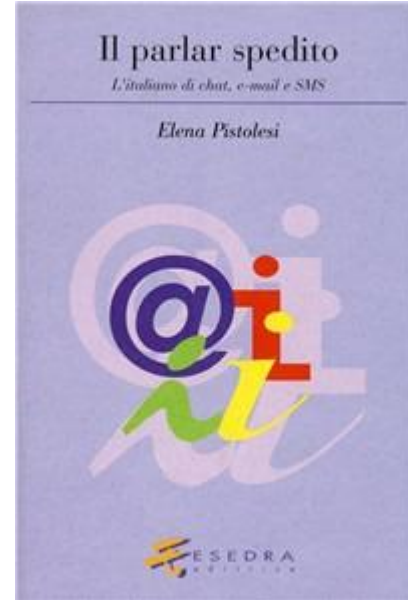
- *Setting*, a sua volta differenziabile in
 - **Tempo** (Sincrono? Asincrono? Limitato? Le «conversazioni» su Whatsapp sono asincrone e possono durare anni; un colloquio di lavoro ha una durata limitata e a volte rigidamente predefinita)
 - **Spazio** (compresenza o meno)
 - **Mezzo fisico di trasmissione** (messaggi scritti, ma anche telefono, o video)
- Partecipanti e agenti
- Tipo di interazione

Classificare il *setting*

- Il corpus CLIPS comprende conversazioni telefoniche a voce
- Ovviamente, sono sincrone
- Nelle attività di tipo «Map Task», come avete notato, lo spunto stesso della conversazione è fornito dalla non presenza degli interlocutori
- Se ci fosse la possibilità di condividere o far vedere la mappa, la conversazione sarebbe completamente diversa
- Altri corpora fanno uso di setting diversi
- Sia per il *setting* sia per gli altri due «tratti contestuali» ci accorgiamo di quanto sia selettivo il corpus CLIPS

La comunicazione informatica

- Negli ultimi anni si è dedicata molta attenzione alla conversazione mediata da computer
- In italiano, un riferimento importante è *Il parlar spedito. L'italiano di chat, e-mail e SMS*, Elena Pistolesi, Bologna, Esedra, 2004
- In generale però tutti questi studi hanno riguardato la conversazione sincrona o semisincrona condotta attraverso la scrittura – la novità più vistosa portata da questi strumenti
- Qui ci occupiamo di conversazione in senso **completamente diverso**: il nostro modello base è la conversazione telefonica



Partecipanti / agenti

- «Quando si parla di partecipanti / agenti ci si riferisce non solo al caso più comune, la conversazione faccia a faccia tra persone, ma anche, con significativa estensione, ad altre forme recenti di interazione in CMC (per es., la posta elettronica) o **l'interazione persona-macchina**, come nei servizi automatizzati, sempre più diffusi nel commercio e nei servizi pubblici» (Bazzanella 2010)
- Tuttavia, finora le classificazioni hanno riguardato soprattutto la conversazione tra esseri umani
- Possiamo concepire benissimo diversità di conversazione relative a sistemi automatici:
 - dotati (Siri, Cortana) o privi (Google) di «personalità»
 - capaci di sostenere una vera conversazione con *follow-up* o solo domanda-risposta
 - intelligenti o stupidi

Partecipanti / agenti: parametri

- (a) le caratteristiche sociolinguistiche (età, professione / ruolo sociale, livello culturale e socio-economico, provenienza geografica, sesso; genere e lingua) e individuali degli interlocutori
- (b) le relazioni reciproche (simmetriche o asimmetriche: ad es., amica-amica, studente-docente, ecc.), che comportano conseguenze sia sul registro che su alcune proprietà linguistiche connesse alla cortesia, al genere, ecc.
- (c) lo status interazionale e conversazionale, che può essere paritario o no (come nel caso del rapporto tra conduttore televisivo e ospite), correlato a competenze tecniche o influenzato dal grado di conoscenza della lingua nei parlanti non nativi
- (d) le credenze e conoscenze condivise dagli interlocutori (ad es., rispetto al panorama politico di un dato paese), e quelle che si accumulano nella conversazione
- (e) le norme culturali relative alla comunità di appartenenza degli interlocutori
- (f) l'eventuale presenza di pubblico (in particolare quello televisivo, che porta a una spettacolarizzazione dello scambio comunicativo)

Tipo di interazione

Corrisponde (in un certo senso) ai generi testuali

Comprende:

- Compito, scopo o argomento della conversazione
- Grado di convenzionalizzazione e istituzionalizzazione dello scambio
- Genere discorsivo

Alcuni argomenti di conversazione sono stati «inventati» storicamente per permettere una conversazione non troppo coinvolgente e rischiosa tra sconosciuti: per esempio, la conversazione sportiva

Alcuni tipi di conversazione (conversazione sul tempo) possono collegare un argomento fissato a formule e frasi fatte



Analisi conversazionale

- Esame delle caratteristiche della conversazione in quanto diverse dalle altre componenti (fonetiche, lessicali, sintattiche...)
- Nasce dal tentativo di risolvere problemi pratici: nel 1964, negli Stati Uniti, Harvey Sacks iniziò a lavorare sulle richieste telefoniche di aiuto a un centro di prevenzione suicidi (Orletti 1994, pp. 64-65):
 - A. This is Mr. Smith, may I help you?
 - B. I cant hear you.
 - A. This is Mr. Smith.
 - B. Smith.
- Se il nome del chiamante non veniva dato all'inizio diventava molto difficile chiederlo in un secondo momento
- Dichiarare problemi di ricezione era un metodo comune per evitare di presentarsi all'inizio

Caratteri dell'analisi conversazionale

L'impostazione «classica» dell'analisi conversazionale aveva diversi punti di riferimento (Orletti 1994, p. 69):

- Attenzione dominante per l'organizzazione sequenziale della conversazione
- Esame dei fenomeni conversazionali nei dettagli (senza trascurare risate, borbottii, pause, correzioni...)
- Riconoscimento dell'esistenza di due livelli di organizzazione della conversazione:
 - Singoli turni (con il meccanismo di presa del turno di parola)
 - Unità complessiva (conversazione nel suo assieme)
- Limitazione del contesto, che lascia da parte dati sociali e situazionali
- Categorie analitiche riconosciute come rilevanti dagli interlocutori

Importanti: gli elementi sociolinguistici

- L'analisi conversazionale si è dedicata di regola a questioni strutturali (turni, tempi), ma gli elementi sociolinguistici restano fondamentali
 - Scelte come quella del titolo con cui si presenta il primo chiamante («signore», «dottore», nome semplice...) determinano le scelte dell'interagente
 - Le scelte idiomatiche determinano il tono della conversazione («may I help you»?)
- In generale, i tratti sociali e demografici vengono spesso usati per stabilire rapidamente alcune caratteristiche della conversazione
- Oggi sicuramente le pratiche sono molto definite in contesti come quello dei call center; l'incertezza nello stabilire i principi per gli assistenti vocali mi sembra molto più alta – a partire dalla scelta base del dotarli o meno di una «personalità»

Contesto flessibile?

- Il contesto non è visto come prestabilito, ma come definito dalla conversazione stessa
- In prospettiva, è uno spunto interessante: un assistente vocale potrebbe scegliere se fornire dati dettagliati o quadro d'insieme, o se usare un tono formale o informale, in base all'andamento della conversazione
- Tutti spunti per il futuro...

- Esempi: in una situazione di rapporti di autorità una persona fa domande e una fornisce risposte, ma la seconda persona non può fare domande alla prima

Nell'analisi delle conversazioni CLIPS

- Il «Giver» può porsi in un atteggiamento di comando rispetto al «Follower»: dare indicazioni dettagliate e attendere solo brevi conferme
- Oppure, la conversazione potrebbe essere molto più dinamica, con giochi di parole, sovrapposizione costante, eccetera («Adesso vai fino al televisore vai vai vai e quando hai fatto il giro attorno al televisore punta verso la macchina rossa vai vai vai...»)
- Presumibilmente nel primo caso il riconoscimento è facile e nel secondo molto più difficile – quindi vale la pena dirlo
- In ogni caso, in una valutazione occorre appoggiarsi a dati oggettivi e possibilmente quantificabili

Nell'analisi delle conversazioni CLIPS

- Il «Giver» può porsi in un atteggiamento di comando rispetto al «Follower»: dare indicazioni dettagliate e attendere solo brevi conferme
- Oppure, la conversazione potrebbe essere molto più dinamica, con giochi di parole, sovrapposizione costante, eccetera («Adesso vai fino al televisore vai vai vai e quando hai fatto il giro attorno al televisore punta verso la macchina rossa vai vai vai...»)
- Presumibilmente nel primo caso il riconoscimento è facile e nel secondo molto più difficile – quindi vale la pena dirlo
- In ogni caso, in una valutazione occorre appoggiarsi a dati oggettivi e possibilmente quantificabili

Turno

- Elemento base della conversazione, anche se la definizione non è sempre molto chiara
- Regola di base (Sacks): «un parlante per volta»
- L'alternanza dei turni può essere favorita da «**punti di rilevanza transizionale**»: si cambia l'intonazione di frase (per es. per fare una domanda) e così si fa capire all'interlocutore che ci si aspetta una risposta
- Esistono anche **sequenze complementari** (o coppie adiacenti): sequenze di due turni vicini l'uno all'altro, prodotti da parlanti diversi, ordinati nella successione di due parti in quanto corrispondono a un insieme ben regolato di attese definite (come, per es., saluti / saluti, domanda / risposta, offerta / accettazione, scusa / minimizzazione) (Bazzanella 2010)

Difficoltà nell'individuazione dei turni

- Nelle conversazioni scritte (come le chat) può essere difficile distinguere i turni
- Ciò che scrive un utente viene sempre inserito in sequenza, ma le singole spedizioni di messaggio a volte non sono «turni»
- Spesso si scrive mentre l'altro sta facendo lo stesso, e questo fa sì che le enunciazioni si intreccino e che non sempre si reagisca all'ultimo «turno» registrato
- Un utente può suddividere un unico enunciato in più spedizioni di messaggio

Conversazioni telefoniche

- I convenevoli possono essere più o meno estesi
- Molto dipende dalle caratteristiche della chiamata
- Le conversazioni formali sono ampiamente usate

Una fase «relativamente autonoma» della telefonata (tradizionale) è l'apertura

Attività dell'apertura

- Apertura del canale (far squillare il telefono da un lato, dire *Pronto* dall'altro)
- Identificazione: «chiamate e ricevente si presentano dicendo il proprio nome o in altri modi, tali che ciascuno dei due possa sapere con chi sta parlando e possa quindi mostrare un riconoscimento appropriato»
- Saluti
- Interessamenti
- Entrata in merito

«Nelle telefonate fra conoscenti, l'entrata in merito avviene generalmente dopo vari turni, dedicati all'identificazione reciproca e ai corrispondenti saluti. Nelle telefonate di servizio, invece, come vedremo, si entra in merito il prima possibile, solitamente nel 1° turno di C (successivo al 1° turno di R). Perciò, la nostra discussione delle aperture delle telefonate di servizio potrà focalizzarsi sui primi due turni, il 1° turno di R e il 1° turno di C» (Bercelli 2003, p. 60)