



ARTICOLO 430 | Responsabilità professionale e controllo umano

La parola empatica in un servizio automatizzato

Michele Argenziano | Testo preparato il 4 ottobre 2026

Un assistente usa frasi calorose ma non offre una soluzione al problema del cliente. Propongo di distinguere tono e capacità di intervento.

Nell'esempio, la persona riceve scuse ripetute senza poter parlare con un referente. La cortesia è utile ma non sostituisce un servizio funzionante.

Un processo dovrebbe permettere di capire cosa può essere fatto e quando cambiare canale. L'apparenza di comprensione non deve rendere più difficile riconoscere che la richiesta non è stata realmente affrontata.

Fonti di inquadramento

NIST - AI Risk Management Framework 1.0 (2023) e Generative AI Profile (2024)