

SENTI CHI PARLA

di Cecilia Andrea Bacci

VIDEO PROMOZIONALE AMAZON

Alexa, metti pop music!

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Soltanto nel 2018 il mercato è cresciuto del 187%. Ed entro quest'anno, si stima che potrebbero essere ben 260 milioni in tutto il mondo, questi altoparlanti intelligenti. Il più economico costa poco più di 50 euro in un mercato che, complessivamente, vale 7 miliardi di dollari l'anno. Eseguono, esaudiscono i nostri desideri seguendo le onde sonore della nostra voce come maggiordomi moderni, racchiusi in una manciata di centimetri cubi. Possiamo davvero fidarci di loro?

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

"Se Winston avesse emesso un suono un po' più su di un bisbiglio, il teleschermo lo avrebbe catturato". George Orwell, "1984". Quello che sembrava un romanzo distopico, è diventato realtà. Parliamo degli assistenti vocali. Si presentano coi nomi rassicuranti di donna, Siri, Alexa, l'ultima nata è Bixby. E anche il colosso Alibaba, il colosso cinese, ha sfornato un suo assistente vocale dedicato esclusivamente al business. Puoi comandarli, puoi fargli accendere la luce, spegnere il televisore, regolare la temperatura. Certo, ogni tanto sembrano un po' storditi, perché quando gli parli sembra che non ti capiscono o ti danno le risposte strampalate. Ma fate attenzione perché quello è il momento in cui vi stanno fregando, perché vi stanno studiando, e vengono registrate le nostre voci, le informazioni e messe in un server, non si sa dove e a disposizione di chi. La nostra Cecilia Bacci, poi, ha sollevato un dubbio. Visto che Amazon e Google ci assicurano che questi assistenti vocali si attivano solo quando ascoltano il loro nome, sentono che li chiami, come fanno ad ascoltarlo se non hanno sempre le orecchie aperte?

MACAULAY CULKIN

Hey Google, dai il via all'operazione Kevin!

GOOGLE ASSISTANT

Operation Kevin in corso!

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

L'avventura di Kevin McCallister, protagonista di *Mamma ho perso l'aereo* alle prese con ladri maldestri, sarebbe stata molto più semplice con un'assistente vocale. E non è l'unico a pensarlo.

CECILIA BACCI

Lei utilizza un'assistente vocale?

UOMO

Sì, lo uso.

CECILIA BACCI

E cosa ne pensa?

UOMO

Mi piace. È utile per le attività quotidiane.

UOMO

Lo uso a casa per ascoltare musica, guardare video.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Las Vegas, Nevada. Alla fiera più importante del mondo dedicata all'elettronica di consumo Google sfida Amazon a colpi di pubblicità. Due colossi che oggi occupano oltre il 60% del mercato degli smart speaker. Apple? Non pervenuta, cartellone pubblicitario a parte che sembra assicurare chi teme per la propria privacy: "Quel che accade sul tuo iphone, resta sul tuo iphone".

BEHSHAD BEHZADI – INGEGNERE CAPO GOOGLE ASSISTANT

Si attivano solo quando sentono le espressioni "Hey Google" oppure "Ok Google". A quel punto, e soltanto a quel punto, la domanda viene inviata al cloud che poi elabora la risposta.

CECILIA BACCI

Alexa, accendi la lampada.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

La nostra voce registrata passa attraverso data center locali poi finisce in un cloud, ovvero in un server, che potrebbe essere in un paese oltreoceano dove viene trasformata in testo e torna indietro come comando.

ALEXA

Ok.

CECILIA BACCI

Alexa, spegni la lampada.

ALEXA

Ok.

VLADAN JOLER – RICERCATORE UNIVERSITA' DI NOVI SAD

La nostra voce innesca processi invisibili, genera dati che viaggiano, vengono conservati e utilizzati per migliorare l'algoritmo. Passano per paesi terzi. E in ogni passaggio i tuoi dati potrebbero venire intercettati e sottoposti a giurisdizioni differenti.

CECILIA BACCI

È preoccupato per la sua privacy?

UOMO

Personalmente no.

UOMO

No. Il governo, probabilmente, già ruba i nostri dati.

CECILIA BACCI

Quindi non fa differenza.

UOMO

Che vuole farci, è comodo. Quindi ci facciamo fregare!

PROMOTER GOOGLE ASSISTANT

Google, fammi da interprete italiano.

GOOGLE ASSISTANT

Ok, iniziamo!

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Della privacy sembra importare a pochi, qui a Las Vegas. Eppure il cuore del problema sta tutto in quei microfoni perennemente accesi.

CECILIA BACCI

Può succedere che l'assistente si attivi sentendo "OK Google" da una pubblicità?

BEHSHAD BEHZADI – INGEGNERE CAPO GOOGLE ASSISTANT

Stiamo lavorando perché si attivi solo dopo aver riconosciuto la voce di una singola persona.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Un livello a cui ancora non si era arrivati quando, nel 2017, Burger King ha creato questo spot.

VIDEO PROMOZIONALE BURGER KING

Ok Google, che cos'è il whopper burger?

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Google, fino ad ora, ha sempre negato di aver stretto accordi pubblicitari per il suo assistente vocale. I tempi non sarebbero ancora maturi, sostiene l'amministratore delegato Sundar Pichai. Eppure qualche prova generale l'ha fatta. 16 marzo 2017: un manager di Park Ridge, Illinois, chiede al suo smart speaker che giornata lo aspetta.

GOOGLE ASSISTANT

Ciao Bryson! Sono le 7 e 44. A Park Ridge ci sono 6 gradi sotto zero e splende il sole. La massima è di 3 gradi. Per arrivare a lavoro con i mezzi pubblici impiegherai 39 minuti. Comunque il film "La bella e la bestia" esce oggi.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Il piatto è ghiotto. Secondo alcune stime, il mercato pubblicitario attraverso gli assistenti vocali, oggi inesistente, potrebbe valere 19 miliardi di dollari entro il 2022. Stime verosimili se si pensa che già a partire dal prossimo anno il 50% delle ricerche sul web potrebbe passare attraverso gli assistenti vocali. Studiare bene voce e linguaggio dei clienti diventa fondamentale.

BEHSHAD BEHZADI - INGEGNERE CAPO GOOGLE ASSISTANT

Pensi che una semplice domanda come "Che tempo fa a Las Vegas?" può essere formulata in 20 mila versioni differenti. Noi vogliamo che l'assistente le capisca tutte e 20 mila.

SOPHIAN FANEN – GIORNALISTA LESJOURS.FR

Alexa, ci stai ascoltando?

ALEXA

Sì, quando mi chiamate, ascolto.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Sophian Fanen, giornalista francese, ha studiato Alexa per oltre quattro mesi.

CECILIA BACCI

È facile parlare con lei?

SOPHIAN FANEN - GIORNALISTA LESJOURS.FR

È come rivolgersi a un bambino che sta imparando a parlare o a un anziano che non sente più così bene: bisogna semplificare il linguaggio. Non posso chiedere "Che tempo farà oggi". Devo dire "Che tempo è previsto per oggi". Ma si sta evolvendo, proprio come un bambino che impara a parlare. Alexa, chi è Catherine Deneuve?

ALEXA

Catherine Dorléac, meglio conosciuta come Catherine Deneuve, nata il 22 ottobre del 1943 nel 17esimo arrondissement di Parigi, è un'attrice francese.

SOPHIAN FANEN - GIORNALISTA LESJOURS.FR

E quanti anni ha?

ALEXA

(silenzio)

SOPHIAN FANEN - GIORNALISTA LESJOURS.FR

Elabora una risposta, giusta o sbagliata che sia, e la storia finisce lì. Non intavola una discussione. Quello che mi sorprende è che nelle pubblicità di Google o di Amazon, questo dispositivo sembra un nuovo membro della famiglia. Ma alla fine è un agglomerato di microfoni che mi ascolta.

CECILIA BACCI

Gli assistenti vocali non nascono con gli smart speaker, esistevano già prima, li avevamo sul telefono. Però forse non ci avevamo mai fatto più di tanto caso. Perché?

**PAOLO GALLINA - PROFESSORE INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
UNIVERSITÀ DI TRIESTE**

Vederlo concretamente, fisicamente, cambia completamente quello che è la percezione dell'oggetto. L'empatia è una delle caratteristiche principali che... alle quali adesso i costruttori di questi strumenti stanno puntando.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Gli assistenti ormai sono allenati anche a rispondere a domande come questa.

CECILIA BACCI

Mi sento sola.

GOOGLE ASSISTANT

Se può aiutarti, sappi che io sono qui per te.

CECILIA BACCI

E in che modo puoi aiutarmi?

GOOGLE ASSISTANT

Ti posso aiutare a fare tante cose. Per esempio, puoi dire cose come "A che ora sorge il sole" oppure "Facciamo un gioco".

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Non è un caso che Apple, per fornire una marcia in più alla sua assistente vocale, Siri, abbia aperto posizioni per ingegneri con competenze in psicologia.

**PAOLO GALLINA - PROFESSORE INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
UNIVERSITÀ DI TRIESTE**

Queste tecnologie mirano a creare questo legame empatico e nel farlo creano l'illusione che all'interno possa contenere, diciamo, un seme di umanità.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Non saprà interagire perfettamente ma in quanto ad ascoltare se la cava piuttosto bene.

**GIOVANNI ZICCARDI - PROFESSORE DI INFORMATICA LEGALE UNIVERSITÀ
STATALE MILANO**

Abbiamo avuto questo caso clamoroso nell'Arkansas dove, praticamente, un dispositivo sarebbe stato testimone dell'accadimento misterioso di una notte che ha portato, la mattina dopo, a trovare un cadavere in una vasca da bagno.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Un testimone si ricordava della presenza di un altoparlante sulla scena dell'omicidio. Amazon, che in un primo momento si era rifiutata, ha rilasciato le registrazioni con il consenso del principale indiziato nonché proprietario del dispositivo. Ma è emerso che questo aveva registrato più di quanto ci si aspettasse.

**GIOVANNI ZICCARDI - PROFESSORE DI INFORMATICA LEGALE UNIVERSITÀ
STATALE MILANO**

C'è stata la classica sfida con gli avvocati, gli avvocati che invece sostenevano che una migliore valutazione delle registrazioni avrebbe potuto magari in sottofondo, anche in lontananza, dare qualche indizio. Fatto sta che è passato alla storia come il primo caso giudiziario dov'era coinvolto un dispositivo di questo tipo.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Ma un assistente vocale nei panni di un testimone, seppur non ancora regolamentato, potrebbe essere la versione nobile di un uso più illecito.

**GIOVANNI ZICCARDI - PROFESSORE DI INFORMATICA LEGALE UNIVERSITÀ
STATALE MILANO**

Cioè creare una sorta di società controllata con il controllo che arriva anche nella parte più intima delle persone, che è l'ambiente domestico.

CECILIA BACCI

Un nuovo grande fratello, un nuovo 1984.

**GIOVANNI ZICCARDI - PROFESSORE DI INFORMATICA LEGALE UNIVERSITÀ
STATALE MILANO**

Esatto.

CECILIA BACCI

Ma come facciamo a sapere cosa l'assistente ha realmente registrato?

BEHSHAD BEHZADI - INGEGNERE CAPO GOOGLE ASSISTANT

L'utente può accedere al cloud, vedere quel che Google ha registrato e cancellare ciò che non vuole condividere.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Un servizio che in realtà è un obbligo previsto dal Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali.

GIOVANNI BUSIA - SEGRETARIO GENERALE AUTORITA' DI GARANZIA PER LA PRIVACY

Chi offre questi servizi, deve da un lato informare in modo chiaro e far capire anche quali sono i rischi e dare la possibilità di scegliere cosa si vuole effettivamente fare, quali dati effettivamente si vogliono dare e quali no.

CECILIA BACCI

Dobbiamo fidarci di loro. C'è qualcuno che vigila?

GIOVANNI BUSIA - SEGRETARIO GENERALE AUTORITA' DI GARANZIA PER LA PRIVACY

Ove non rispettassero questo ci sono sanzioni molto pesanti. Però ogni tanto andiamo a vedere cos'hanno raccolto di noi e cancelliamo quello che non serve e quello che non vogliamo che conservino.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

La CNIL, autorità francese per la tutela dei dati personali, vanta un laboratorio d'innovazione digitale che analizza dispositivi e algoritmi.

RÉGIS CHATELLIER - ANALISTA COMMISSIONE NAZIONALE PER L'INFORMATICA E LE LIBERTÀ FRANCIA

Ecco il pannello di controllo in cui possiamo trovare le nostre conversazioni e decidere di cancellarle.

CECILIA BACCI

Possiamo sentire un esempio?

GOOGLE ASSISTANT

Nel momento in cui io dico "OK Google" il microfono si accende e inizia a registrare. Analizza una domanda e poi...

RÉGIS CHATELLIER - ANALISTA COMMISSIONE NAZIONALE PER L'INFORMATICA E LE LIBERTÀ FRANCIA

Mentre parlavamo io ho detto "OK Google" ma non gli stavo dando un'indicazione, stavo parlando con lei. Ma lui stava già registrando. Significa che potenzialmente registra tutte le conversazioni che avvengono in questa stanza.

CECILIA BACCI

E per quanto tempo rimane sul server?

RÉGIS CHATELLIER - ANALISTA COMMISSIONE NAZIONALE PER L'INFORMATICA E LE LIBERTÀ FRANCIA

Questo sistema si basa sul *machine learning*, sull'intelligenza artificiale che migliora solo ascoltando la nostra voce. È difficile capire per quanto tempo conservi davvero i dati.

CECILIA BACCI

Le aziende vi hanno detto qualcosa?

RÉGIS CHATELLIER - ANALISTA COMMISSIONE NAZIONALE PER L'INFORMATICA E LE LIBERTÀ FRANCIA

Amazon su questo non è chiara: non si sa per quanto conservi i dati.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Pochi mesi fa un utente tedesco ha chiesto di poter accedere a ciò che Alexa aveva registrato: peccato che alla fine abbia ricevuto 1700 conversazioni di un'altra persona. Dentro c'erano nomi, indirizzi, numeri di telefono. Amazon si è giustificata attribuendo il disguido a un "errore umano" e ha continuato a espandere il territorio, oltre le mura domestiche.

PROMOTER AMAZON ALEXA

Tutto quel che fai a casa con Amazon Echo, adesso puoi farlo in auto.

CECILIA BACCI

In pratica, questi dispositivi ci ascoltano?

PROMOTER AMAZON ALEXA

Sì, per alcuni devi premere un bottone. Altri utilizzano microfoni a campo largo e si attivano soltanto quando sentono la parola "Alexa".

CECILIA BACCI

Amazon ha avuto alcuni problemi legati alla privacy degli utenti. Vorrei capirne qualcosa in più.

PROMOTER AMAZON ALEXA

Io non le posso rispondere ma posso chiamare qualcuno delle pubbliche relazioni.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Abbiamo lasciato e rilasciato i nostri contatti ad Amazon.

PROMOTER AMAZON ALEXA

Non immaginavamo che la stampa sarebbe stata così interessata. Mi assicurerò che qualcuno le risponda.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Hanno risposto dopo un mese, negandoci l'intervista. Quello a cui invece non possono sottrarsi è la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati registrati dai loro assistenti vocali.

CECILIA BACCI

Si dovesse rilevare una discrepanza tra quello che loro dichiarano e quello che effettivamente accade?

GIOVANNI BUSIA - SEGRETARIO GENERALE AUTORITA' DI GARANZIA PER LA PRIVACY

Ci sono sanzioni che arrivano anche a 20 milioni di euro o fino al 4% del fatturato globale annuo. Quello che spaventa è che arriveranno a capire tutto quello che accade, non solo nell'interlocuzione con l'assistente vocale ma anche con tutti gli altri elettrodomestici connessi.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Infatti possiamo parlare coi microonde, con gli armadi, coi televisori. In pratica con la nostra casa.

BJØRN KARMANN - SVILUPPATORE

Hey, Google, che ore sono?

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Intanto, in Olanda, c'è chi ha pensato a un modo per neutralizzare gli altoparlanti intelligenti.

BJØRN KARMANN - SVILUPPATORE

È un cappello. Dentro ci sono due altoparlanti, minuscoli, che si posizionano esattamente sopra i due microfoni del dispositivo.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Altoparlanti che servono letteralmente ad assordarlo, frastornarlo, con un semplice fruscio, impedendogli di ascoltare o di registrare qualunque cosa.

BJØRN KARMANN - SVILUPPATORE

Puoi credere o meno che ti ascoltino perennemente: l'importante è che sia tu a decidere cosa fare con la tua privacy e quale relazione instaurare con questi dispositivi e con le aziende che li producono. Quindi mi sono dovuto inventare un'alternativa.

CECILIA BACCI

Ovvero un assistente vocale che controlla un altro assistente vocale.

BJØRN KARMANN - SVILUPPATORE

Sì.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Ma lo fa senza connettersi a un server. E, come per un classico assistente vocale, basta pronunciare la parola magica...

BJØRN KARMANN - SVILUPPATORE

E lui si sveglia, interrompe il rumore che rende sordo il dispositivo e a quel punto puoi fare una domanda.

CECILIA BACCI FUORI CAMPO

Un dispositivo che assolve la funzione di questo bottone. Ma i modi per difendersi sono numerosi.

SOPHIAN FANEN - GIORNALISTA LESJOURS.FR

Basta non dare accesso alle mie email, al mio calendario. Io ho una figlia di 5 anni ma per Alexa è come se fossimo tutti un'unica persona. Vorrei impedirle di conservare i dati la voce, le richieste, le registrazioni di una bambina che non scelto di avere uno smart speaker in casa. Mi interessa l'utilizzo che fa della voce ma non che risucchi la mia vita. Non voglio che mi spii.

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

E chi lo vorrebbe? Insomma, però qualche consiglio su come difendersi l'abbiamo dato. Premesso che l'assistente vocale potrebbe essere utile per quelle persone anziane, malate che hanno bisogno di essere monitorate da remoto, il fenomeno una riflessione la impone. Stiamo vivendo un periodo di massimo accesso alle comunicazioni, ma anche quello dell'apice, abbiamo raggiunto l'apice, dell'incomunicabilità. La frantumazione della società e della famiglia genera solitudine e qualcuno potrebbe cadere nella tentazione di aggrapparsi a una suadente voce di un apparecchio elettronico. E questo le multinazionali lo sanno. È per questo che hanno dotato questi assistenti vocali di un'anima empatica. Solo che, a quell'anima empatica corrisponde un'anima nera, un server che conserva le registrazioni delle nostre voci e delle informazioni. E non si sa, non ti dicono neanche dov'è questo server. Però, se registra i nostri gusti, la nostra passione, i nostri hobby va anche bene. Ma se dovesse registrare, invece, il nostro stato di salute, le nostre condizioni economiche e cederle a un datore di lavoro o a una assicurazione cosa accadrebbe? Oppure, semplicemente, ascoltare una strategia industriale. Siamo all'alba della casa o degli uffici superconnessi, all'alba del 5G. Siamo consapevoli che c'è il rischio di portarsi un cavallo di troia all'interno delle mura? Siamo pronti ad affrontare questa rivoluzione?