



27 maggio 2023

Chi vuole davvero l'IA... e perché? di TE Creus

Ho notato che le casse automatiche stanno prendendo il controllo di sempre più negozi e supermercati. Esistono da un po', certo, ma più come alternativa per ridurre le file, ma ora molti negozi hanno esclusivamente casse automatiche.

Tuttavia, il self-checkout non sembra essere molto efficace o conveniente, né per i negozi né per i clienti. Molti clienti tendono a non gradire le casse automatiche, come dimostra il fatto che ci sono sempre code per i cassieri umani ma nessuna per le casse automatiche. Ti danno la percezione di una maggiore velocità, ma è solo illusoria. I cassieri umani professionisti scansiano e spostano i tuoi prodotti più velocemente (specialmente in Germania, dove vanno così velocemente, praticamente lanciandoti la roba in faccia, che difficilmente riesci a tenere il passo).

“A nessuno piace il self-checkout”, dice un [articolo della CNN](#), “Ecco perché è ovunque”.

In fondo, come è tipico della “digital economy”, è solo un altro modo per passare il lavoro al cliente e far credere che ci guadagna qualcosa con lo scambio. Ora, potrebbe funzionare per alcuni - e immagino che sia un bene se vuoi evitare interazioni umane con un cassiere irritabile, che a volte ha i suoi vantaggi.

Si potrebbe pensare che questo tipo di automazione riduca il lavoro dei cassieri umani e quindi risparmi denaro per le aziende e quindi renda i prodotti più economici, ma non è così. Innanzitutto le macchine necessitano di una manutenzione costante. Anche se le aziende riducono il numero di cassieri, hanno bisogno di assumere più tecnici, che vengono pagati di più. Anche le macchine costano molto e richiedono

programmazione. E i prodotti dei supermercati stanno diventando più economici? Non credo, anzi il contrario...

Ma nemmeno la riduzione del numero di cassieri umani è scontata. Quando le persone devono fare il proprio checkout con le macchine, c'è sempre qualcosa che va storto, o qualche prodotto che non verrà scansionato, quindi molte persone richiedono costantemente assistenza anche quando usano il self-checkout. Alla fine, cassieri e supervisor finiscono per avere più lavoro, invece che meno.

Ovviamente, il self-checkout è più favorevole al taccheggio, a volte volontario, a volte accidentale. Ci sono articoli, come il pane, che non hanno codici a barre e diventa più complicato registrarli. Anche se la maggior parte delle persone è onesta, alcuni non lo sono. Anche le aziende perdono più soldi con questo: secondo lo stesso articolo della CNN, le perdite sono superiori di circa il 77% rispetto ai negozi senza cassa automatica.

Dal momento che non fa risparmiare denaro alle aziende, né rende i prodotti più economici o l'esperienza migliore per i clienti, ci si deve chiedere perché la maggior parte delle aziende stia passando comunque al self-checkout?

La risposta di CNN e The Guardian è che "la maggior parte delle aziende lo sta facendo, quindi sentono di doverlo fare anche loro", il che sembra una spiegazione stupida.

Imperturbabile dal relativo fallimento del self-checkout, Big Tech sta spingendo per ottenerne ancora di più. Amazon, che possiede Whole Foods e altri negozi fisici, ha introdotto i "carrelli intelligenti", in cui i tuoi prodotti vengono scansionati e pesati non appena li metti nel carrello, senza bisogno di effettuare il checkout (la tua carta di debito o il tuo telefono vengono addebitati automaticamente).

Altre nuove versioni del self-checkout includono negozi in cui ogni movimento viene monitorato da telecamere AI e sensori di movimento, registrando ogni articolo che prendi dallo scaffale e fatturandoti in seguito. Basta strisciare una carta di credito o uno smartphone, almeno fino a quando non saranno installate le nuove modalità che consentono di pagare con il riconoscimento facciale.

Lo stesso vale per il servizio clienti: alla maggior parte delle persone non piacciono i robot come agenti del servizio clienti e preferiscono parlare con una persona. Eppure i bot continuano ad essere utilizzati, sempre di più. Suppongo che siano più economici che pagare una persona per rispondere al telefono, ma il mio sospetto è che si tratti di qualcos'altro. E infatti un articolo lo svela quando dice che i bot possono facilmente registrare, memorizzare e accedere a tutte le tue informazioni, al fine di fornire un "migliore viaggio del cliente" (la nuova parola d'ordine del marketing è "viaggio" invece di "esperienza").

I taxi a guida autonoma, la stessa cosa — le aziende che lavorano con

quelle non fanno soldi, e anche se riduci i costi togliendo l'autista da una parte, li aumenti dall'altra dovendo assumere più tecnici e supervisori — o anche solo qualcuno che pulisca l'auto, dato che Roomba non può farlo.

Ovviamente, c'è qualcos'altro dietro l'hype. Come per tutto ciò che riguarda l'intelligenza artificiale, c'è un'enorme spinta da parte di Big Tech per rendere tutto automatizzato e dipendente dall'intelligenza artificiale, dalle automobili ai saggi giornalistici alle opere d'arte. E il motivo sono i "big data". Ottenere tutte le informazioni che possono su di te.

In "1984", George Orwell ha predetto che gli schermi ci osservano 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Ma ora non abbiamo solo schermi, ma fotocamere, satelliti, app di rilevamento della posizione, app di identificazione facciale, app di registrazione vocale, AI. Sapranno cosa mangi, cosa fai la caccia, quanti soldi guadagni, quanto spendi, quali malattie ereditarie hai e cosa hai fatto l'estate scorsa.

Alla fine, ciò di cui si tratta veramente "Intelligenza Artificiale" non è "intelligenza" nel senso di "essere intelligenti", ma "intelligenza" nel significato inteso dalla CIA - raccogliere "intelligence".

Registrare, ricordare e accedere a tutti i tipi di informazioni da tutti. Presto tutti gli oggetti ti spiano.

E non saranno solo governi e grandi aziende. Una recente storia di una madre che ha ricevuto un messaggio sul finto rapimento di sua figlia utilizzando la voce clonata della ragazza, così come l'emergenza di video "deep fake" molto credibili, mostrano l'enorme spinta alla truffa e alla criminalità fornita da queste nuove tecnologie. Se pensavi che le e-mail e le chiamate spam fossero un incubo, preparati ai nuovi furti di identità e truffe basati sull'intelligenza artificiale.

E, naturalmente, c'è anche il problema dei "filtri di sensibilità" applicati all'IA. In questo momento, stanno usando "lettori di sensibilità" per lo più umani per riscrivere romanzi da Roald Dahl a Ian Fleming ad Agatha Christie - nonostante la crescita dell'intelligenza artificiale, che si suppone stia "rubando tutti i nostri posti di lavoro", c'è un numero crescente di assurdi, inutili professioni, come "consulente DEI" o "lettore di sensibilità". Eppure, si potrebbe pensare che questo sia uno dei rari casi in cui l'IA potrebbe probabilmente fare un lavoro migliore: quanto può essere difficile scrivere un programma per filtrare le parole "offensive" e sostituirle con qualcos'altro?

Non che io sostenga nulla di tutto ciò, ovviamente. Oltre al tentativo più generale di cambiare il passato ("chi controlla il passato controlla il presente", come diceva Orwell), penso che quello che sta realmente accadendo qui, con la scusa del "non offendere nessuno", sia semplicemente un attacco ai lettori, e sulla lettura in generale. Non molte persone leggono libri in questi giorni, e se tutti i libri verranno

semplicemente riscritti nello stesso gergo propagandistico aziendale insensato, noioso, anonimo che è la norma ovunque nei media, beh, allora quale sarà lo scopo di leggere, comunque? Potresti anche avere tutti i libri scritti da robot di intelligenza artificiale e anche letti da robot, poiché tali libri non interessano a nessun altro. Che sospetto sia l'idea. Uccidere la letteratura e farla franca.

L'altro giorno un amico mi ha mostrato uno di questi nuovi giochi di chat AI. Digiti alcune parole e il bot crea una storia sciocca per te. Il primo tentativo non è stato molto memorabile, quindi per rendere la storia un po' più eccitante, nel suo secondo tentativo, il mio amico ha digitato alcune nuove parole casuali, una delle quali era "killer".

Invece di inventare una storia, il bot ha risposto con una scusa standard secondo cui è programmato per la pace, la comprensione e la tolleranza e quindi non può creare una storia che promuova o mostri la violenza. (Ecco l'idea di usarlo per creare il prossimo thriller misterioso più venduto.)

Nel frattempo, nella barra laterale, lo stesso motore di ricerca che promuove il bot mostrava tutti i tipi di notizie sull'ultima sparatoria quotidiana a scuola, un accoltellamento in un asilo e persone spinte da un senzatetto psicotico sui binari della metropolitana...

Ho pensato che fosse molto rappresentativo del mondo in cui viviamo.

TE Creus è scrittore e regista. Di solito scrive su contrarium.substack.com ei suoi film sono su contrarium.org.