



Robot, assistenti virtuali, bambini e formule di cortesia Crescere nell'epoca del dataismo compiuto e degli ibridi ontologici

Fabiana Gambardella

Università di Napoli Federico II

Sistemi intelligenti ma non troppo: lo sviluppo della cibernetica e la narrazione antropocentrica

In *Understanding media*, Marshall McLuhan nel sondare l'impatto che i media elettrici avrebbero determinato sulla specie, riflette sull'*opaca posizione dell'idiota tecnologico*¹, secondo la quale tutti i media sono neutri e la loro bontà dipenderebbe dall'uso che ne facciamo, ovvero dai contenuti, quelli sì, più o meno buoni, che decidiamo di inserirvi.

Il medium al contrario è il messaggio, perché a prescindere da cosa veicoli, costituisce di per sé un *come*. E tale *come* va riposizionandoci costantemente all'interno del mondo, modella e modifica i nostri tratti individuali e di specie, i nostri modi di abitare e di relazionarci. In altre parole il medium è da sempre volano del cambiamento evolutivo:

Gli effetti della tecnologia non si verificano infatti al livello delle opinioni o dei concetti, ma alterano costantemente e senza incontrare resistenza, le reazioni sensoriali o le forme di percezione [...] L'accettazione docile e subliminale della loro influenza ha trasformato i media in prigioni senza muri per gli uomini che ne fanno uso².

A ridosso del secondo conflitto mondiale e dai traumi delle grandi scoperte scientifiche che avevano prodotto gli orrori di Hiroshima e Nagasaki, Norbert Wiener esprimeva nella sua *Introduzione alla cibernetica* dubbi, perplessità e speranze racchiuse nella possibilità, implicita nelle nuove teorie dell'informazione, di configurare servosistemi intelligenti.

Uso umano degli esseri umani: si presenta immediatamente bizzarro il titolo originale dell'opera, che nella traduzione italiana diventa sottotitolo; è quantomeno dissonante rispetto alla descrizione delle nuove e mirabolanti possibilità offerte dalla cibernetica. Bisogna, per Wiener fare attenzione, allo «sfruttamento grettamente egoistico» delle inedite opportunità offerte dalle macchine, «in un mondo in cui, agli uomini, debbono importare soprattutto le cose umane»³.

Il fatto è che per fare il punto sulle cose umane che dovrebbero importare agli uomini, bisognerebbe in prima istanza conoscere la risposta alla domanda antropologica per eccellenza: “chi è”, o meglio, “cos'è l'uomo”. Ahimè nell'epoca di chat gpt e dell'intelligenza artificiale generativa, l'uomo sembra essere diventato ancora più estraneo a se stesso di quanto non lo fosse nelle speculazioni antropologiche del Secolo scorso⁴; o per meglio dire: è diventato così cangiante,

¹ M. Mc Luhan, *Gli strumenti del comunicare* (1964), Il Saggiatore, Milano, 2015, p. 38.

² *Ivi*, pp. 39 e 40.

³ N. Wiener, *Introduzione alla cibernetica. L'uso umano degli esseri umani* (1950), Bollati Boringhieri, Torino, 1970, p. 16.

⁴ Nell'opera che può essere considerata manifesto dell'antropologia filosofica del Novecento, *La posizione dell'uomo nel cosmo* (1928), Max Scheler, nel tentare un nuovo approccio alla descrizione dell'umano che tenesse conto dei risultati delle scienze biologiche e zoologiche, rifletteva sul paradosso di un'epoca di grandi rivolgimenti e scoperte scientifiche, nella quale tuttavia l'uomo appariva sempre più opaco e assolutamente “enigmatico a se stesso”, M. Scheler, cit., Cortina Editore, Milano, 2000, p. 75.



talmente fluido, così profondamente versatile, ibrido e plastico da avere difficoltà a riconoscersi e dunque a definirsi, anche davanti a uno specchio.

Wiener fu un pioniere negli studi sulla comunicazione e l'informazione e tuttavia la sua concezione dell'umano resta per certi versi profondamente legata alla tradizione, è dicotomica e a tratti manichea: conduce a partizioni e confini netti tra gli enti, deduce differenze ontologiche e stabilisce gerarchie ai vertici delle quali pone naturalmente quel "bipede implume" che a differenza di tutti gli altri viventi, attraverso il linguaggio, ricorsivamente e instancabilmente produce metafore su se stesso. E allora le macchine intelligenti restano allopoietiche, progettate da altri, le loro capacità dunque, per quanto sensazionali, non saranno mai comparabili a quelle dell'uomo.

Se è vero che l'uomo abita nella dimora del linguaggio e che il suo liquido amniotico è la comunicazione: «La società può essere compresa soltanto attraverso lo studio dei messaggi e dei mezzi di comunicazione relativi ad essi; [...] Nello sviluppo futuro [...] i messaggi fra l'uomo e le macchine, fra le macchine e l'uomo, e fra macchine e macchine sono destinati ad avere una parte sempre più importante»⁵.

Ciò che Wiener intuisce, insieme agli altri esponenti della cibernetica, è la possibilità di comparazione tra il cervello umano e la macchina e la relazione fruttuosa che è possibile instaurare fra le due entità. In altre parole, studiamo le macchine per comprendere l'uomo e analizziamo l'uomo per produrre macchine sempre più efficienti, macchine cioè in grado di pensare e di pensare "alla maniera umana": «Le vecchie macchine e in specie i primi tentativi di costruire automi erano basati praticamente sul principio puro e semplice del meccanismo di orologeria. Le macchine moderne, invece, sono provviste di organi sensori, cioè organi di ricezione dei messaggi che provengono dall'esterno»⁶.

Il sogno è dunque quello di produrre macchine autopoietiche, caratterizzate cioè da meccanismi di feedback positivo, sistemi cioè in grado di apprendere a partire dai risultati della loro stessa azione⁷.

Si tratta di prefigurazioni elettrizzanti che sembrano produrre una situazione emotiva ambigua: il testo infatti irretisce il lettore con la sua doppiezza, in un circuito che potremmo definire da doppio legame, in cui *tremendum* e *fascinans* si alternano nella riflessione sulle capacità di questi nuovi artefatti; Wiener per un verso mette in evidenza le analogie organismo-macchina e stravolge la logica tradizionale stabilendo la non linearità dei fenomeni, per l'altro pare voler redimersi da questa *ybris*, ripristinando la logica lineare e l'assetto tradizionale delle cose, quindi come tanta parte della riflessione che si sviluppa nel Novecento, prova a descrivere l'umano attraverso comparazioni e delineando configurazioni ontologiche nette e gerarchicamente orientate. Così come per Heidegger l'animale è povero di mondo in quanto entra in relazione con esso solo nella forma di un disinibitore che scatena le sue risposte fisiologiche⁸, Wiener si serve dell'esempio della formica per esplicitare la povertà di mondo dell'animale, caratterizzato da un comportamento rigido ed eminentemente istintivo che non avrebbe nulla a che fare con la plasticità tipica della nostra specie, che costantemente apprende attraverso l'esperienza e riconfigura in modo inedito le cose: «L'insetto appare simile a una macchina con tutte le istruzioni impresse in anticipo sui "nastri" e con una facoltà minima di cambiare queste istruzioni»⁹.

⁵ N. Wiener, *Op. cit.*, pp. 23-24.

⁶ *Ivi*, p. 25.

⁷ *Ivi*, p. 26.

⁸ Si cfr. M. Heidegger, *Concetti fondamentali della metafisica. Mondo-finitezza-solitudine* (1929-30), Il Melangolo, Genova, 1999, p. 325.

⁹ N. Wiener, *Op. cit.*, p. 82.



Ciò vuol dire che l'analogia organismo-macchina è possibile per Wiener solo come analogia organismo-animale-macchina; con l'umano al contrario non è possibile alcuna comparazione, poiché esso esiste entro regioni ontologiche assolutamente distinte e superiori: «La concezione della cibernetica sottolinea il rapporto tra l'animale e la macchina e mette in rilievo il modo particolare in cui la macchina funziona come un'indicazione del comportamento che possiamo aspettarci da essa»¹⁰.

Un'altra intuizione estremamente interessante presente all'interno del testo è quella per cui: «l'identità fisica di un individuo non consiste della materia di cui egli è formato», essa sarebbe piuttosto un'organizzazione, un processo. Questa frase nella sua semplicità è indice di una rivoluzione epistemologica, che, malgrado l'intenzione tutto sommato ancora antropocentrica dell'autore, starebbe a indicare una malleabilità di confini, un restringimento della distanza tra naturale e artificiale, tra uomo e macchina; l'identità in effetti «è piuttosto quella di una fiamma che quella di una pietra, quella di una forma anziché quella di un frammento di sostanza. Questa forma può essere trasmessa o essere modificata e riprodotta»¹¹.

La biologia della seconda metà del Novecento pare confermare questo postulato quando afferma che:

[...] Alternatively, one can say that what specifies a machine is the set of component's interrelations, regardless of the components themselves.

We are thus saying that what is definitory of a machine structure are relations and, hence, that the structure of a machine has no connection with materiality, that is, with the properties of the components that define them as physical entities. In the structure of a machine, materiality is implied but does not enter *per se*¹².

Ciò vale per la macchina quanto per i sistemi viventi, la cui identità o organizzazione è specificata piuttosto che dalle proprietà dei componenti, dalle loro reciproche relazioni. In altre parole la fenomenologia del processo in atto soppianta la staticità e l'ottusità della materia e in generale la ricerca dell'essenza:

[...] Living systems are machines of one or several well defined classes. This is to say: the definitory element in the living organization is a certain structure (the set of interrelations leading to a given form of transitions) independent of the materiality that embodies it; not the nature of the components, but their interrelations¹³.

Nell'opera maggiore dei due biologi cileni, Humberto Maturana e Francisco Varela, *Autopoiesi e cognizione*, gli organismi viventi sono definiti macchine autopoietiche, caratterizzate da un insieme peculiare di relazioni. Attraverso questo modello è possibile parlare di macchine riferendosi indistintamente a un vivente o a un automa, perché ciò che le specifica non è la materia e le sue proprietà, bensì l'organizzazione, cioè l'insieme di relazioni che fanno capo al sistema inteso come unità.

¹⁰ *Ivi*, pp. 82-83.

¹¹ *Ivi*, pp. 124-125.

¹² F. Varela, H. Maturana, "Mechanism and Biological Explanation", *Philosophy of Science*, University of Chicago Press, Vol. 39, n.3, 1972, p. 378.

¹³ *Ivi*, p. 380.



Ontologie ibride: Umani, animali, robot: interazioni, emozioni e responsabilità morale

Il sogno forgiato sulla scia di questi paradigmi sarà la costruzione della vita a partire da supporti diversi dal carbonio: «La cibernetica, in quanto teoria e prassi delle macchine intelligenti, e la moderna biologia, come studio delle unità-sistema-ambiente, hanno prodotto una nuova descrizione dell’“artificiale” e del “naturale”»¹⁴.

Dagli anni ‘90 del Secolo scorso la diffusione di massa delle ICT e lo sviluppo della rete a livello globale, rendono concretamente obsolete una serie di categorie e di modi di interpretare l’umano, la vita e la macchina, attraverso un radicale cambiamento dei nostri modi di abitare. Diventiamo nomadi della soggettività¹⁵, esistiamo contemporaneamente in spazi e dimensioni di senso molteplici. Siamo organismi informazionali, costantemente onlife¹⁶ e ci muoviamo agevolmente da un territorio a un altro senza soluzione di continuità; non più designabili attraverso le dicotomie tradizionali, siamo forse descrivibili meglio a partire dal concetto di “informazione”, che «entra come terzo valore tra il polo della riflessione e il polo della cosa, tra lo spirito e la materia, tra i pensieri e le cose [...] Le macchine intelligenti [...] obbligano il pensiero tradizionale a un più ampio riconoscimento di quello che è il loro contenuto, e cioè del fatto che qui innegabilmente lo “spirito”, o la riflessione, o il pensiero, sono confluiti all’interno della struttura delle cose»¹⁷.

L’intelligenza artificiale che oggi circonda la nostra esistenza e della quale ci serviamo quotidianamente, mette perciò irrimediabilmente in discussione le definizioni tradizionali, le partizioni e i *gradi dell’organico*, obbligandoci alla formulazione di logiche e ontologie rinnovate. Non si tratta di voler stabilire se le estensioni tecnologiche di cui ci serviamo, queste progredite forme di intelligenza, siano vive o meno, o se siano intelligenti come l’uomo, è necessario tuttavia comprendere la rilevanza epistemologica ed etica di una rivoluzione in atto, di cui ci serviamo con disinvoltura pratica ma spesso inadeguatezza teorica.

Tutti gli oggetti culturali sono, secondo la loro costituzione, degli ibridi con una “componente” spirituale e una materiale, e ogni tentativo di dire che cosa essi siano “propriamente”, nell’ambito di una logica bivalente e di una ontologia monovalente, finisce inevitabilmente in riduzioni prive di prospettive e in semplificazioni distruttive¹⁸.

È noto che la relazione uomo-animale è stata tra i volani più importanti dell’evoluzione della nostra specie. In altre parole l’essere umano è divenuto tale a partire dall’imitazione di molti schemi comportamentali animali, attraverso l’addomesticamento, la coabitazione, la coevoluzione con alcune specie, e attraverso il confronto con i predatori e l’affinamento di strategie per evitare di essere attaccati. Ciò che chiamiamo conoscenza, quel mistero che sembra caratterizzare la nostra specie, è stata possibile grazie a queste relazioni: «il medium animale funge da chiave o, in certi casi, da grimaldello per aprire il forziere della conoscenza: in tal senso possiamo assegnare all’alterità animale un preciso ruolo di “operatore epistemologico”»¹⁹.

¹⁴ P. Sloterdijk, *La domesticazione dell’essere. Lo spiegarsi della Lichtung*, in *Non siamo ancora stati salvati. Saggi dopo Heidegger* (2001), Bompiani, Milano, 2004, p. 171.

¹⁵ Si cfr. P. Lévy, *L’intelligenza collettiva. Per un’antropologia del cyberspazio*, Feltrinelli, Milano, 1994.

¹⁶ Cfr. L. Floridi, *La quarta rivoluzione. Come l’infosfera sta trasformando il mondo*, Cortina Editore, Milano, 2017, in particolare il cap. 3.

¹⁷ P. Sloterdijk, cit., p. 171.

¹⁸ *Ivi*, p. 170.

¹⁹ R. Marchesini, *Post-human. Verso nuovi modelli di esistenza*, Bollati Boringhieri, Torino 2002, p. 119, in particolare il cap. *Teriosfera*.



Siamo diventati cioè umani a partire da una originaria prossimità e abbiamo poi rafforzato il nostro primato ontologico attraverso un successivo processo di misconoscimento e disgiunzione²⁰. Quando descriviamo l'umano come *animal rationale*, ulteriore dicotomia cara alla metafisica occidentale, il nostro accento è posto sul secondo lemma: sarebbe difatti la razionalità il vero *quid* che definisce l'umano, non accanto ma tendenzialmente e implicitamente di contro a un'animalità che esiste solo per essere costantemente rifiutata e superata.

È possibile dunque sostenere che l'infanzia della specie ha avuto come originario educatore il partner animale e che esso è rimasto nel tempo compagno fedele di coabitazione e crescita.

Oggi gli agenti con cui ci ibridiamo ed entriamo in relazione non sono più soltanto umani o fedeli amici a quattro zampe. Accanto alle figure parentali e a Fido, le nuove generazioni si trovano a convivere e a interagire precocemente con gli operatori virtuali, da Google Assistant a Amazon Echo, o con robot dalle fattezze umanoidi e animali e a misurarsi da subito con l'ambiguità ontologica di questi super-oggetti quasi-umani, a cui pongono domande, fanno richieste, cercando di comprenderne la natura.

Si tratterebbe, secondo Sherry Turkle di «intersectional objects that allow children to investigate “matter, life and mind”»²¹.

Dal Tamagotchi ad Aibo, il cane-robot della Sony progettato alla fine degli anni '90, in grado di riconoscere i comandi vocali e di apprendere, si sono moltiplicati gli agenti robotici e virtuali coi quali i bambini entrano in contatto. Diversi studi condotti sull'interazione tra bambini e agenti robotici hanno dimostrato il modo tutto peculiare e assolutamente inedito, attraverso cui i piccoli percepiscono questi super-oggetti²². Tali studi hanno preso in considerazione un gruppo di 80 bambini suddivisi per età: dai 3-4 anni ai 5-6 anni e li hanno fatti interagire col cane robotico e con un cane di stoffa. Più di tre quarti dei bambini instauravano con Aibo una significativa relazione sociale: essi consideravano il cane-robot un possibile amico caratterizzato da sentimenti, con il quale instaurare rapporti di reciprocità, assenti nella relazione col cane di stoffa.

Ciò che spinge ad affermare il superamento dell'ontologia monovalente a favore della costituzione di ontologie ibride è il modo assolutamente inedito in cui i bambini definiscono gli artefatti: essi riconoscono che non si tratta di organismi viventi, dato che il loro aspetto esteriore è metallico e meccanico. Tuttavia sebbene non siano dotati di un *leib*, di un corpo vivente e senziente, i ragazzini tendono nondimeno ad attribuirgli una sorta di anima, ovvero degli stati mentali, per cui empatizzano con essi, stabiliscono un legame di amicizia, così come farebbero con un cane in carne e ossa²³.

In qualche modo i bambini rinnovano, aggiornandolo, il sogno cartesiano di un dualismo di sostanze che non impedisce a una materia in questo caso assolutamente ottusa e insenziente, di possedere una sorta di cogito attraverso il quale superare l'immediato distacco emotivo che la macchina e i suoi circuiti artificiali generano, a favore di una possibilità di relazione che pare invece ricalcare a tutti gli effetti quella che gli umani stabiliscono con gli altri esseri viventi.

²⁰ A tal proposito si cfr. P. Shepard, *The Others. How Animals made us Human*, Island Press, 1995; P. Sloterdijk, *Regole per il parco umano. Una risposta alla lettera sull'“umanismo” di Heidegger*, in *Op. cit.*, in particolare p. 255, in cui la triade originaria casa-uomo-animale, viene definita come vero e proprio complesso biopolitico.

²¹ S. Turkle, *The Second self: computer and the human spirit*, Mit Press Edition, 2005.

²² A tal proposito si cfr., P. H. Kahn, B. Friedman, D. R. Perez-Granados & N. G. Freier, “Robotic pets in the lives of preschool children”, *Interaction Studies: Social Behavior and Communication in Biological and Artificial Systems*, Vol. 7, n. 3, 2006, pp. 405-436; B. Friedman, P. H. Kahn, J. Hagman, “Hardware companions? What online AIBO discussion forums reveal about the human-robot relationship”. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2003, pp. 273-280. doi:10.1145/642611.642660.

²³ Cfr. P. H. Kahn Jr., H. Gary, S. Shen, “Children's social relationships with current and Near-Future Robots”, *Child Development Perspectives*, Vol. 7, Number 1, 2013, pp. 32-37.



Né puramente artefatti, né esseri viventi, bensì ibridi ontologici, con i quali si instaurano relazioni peculiari non riconducibili né a quelle che è possibile costruire con gli organismi viventi, né alla semplice relazione d'uso con un oggetto.

Robovie è un artefatto umanoide utilizzato anche come guida turistica all'Osaka Science Museum, in Giappone. Uno studio del 2012²⁴, effettuato su 90 ragazzini di 9-12 e 15 anni, ha mostrato esiti estremamente interessanti. I bambini hanno cominciato a interagire col robot umanoide durante sessioni di quindici minuti, che l'operatore interrompeva bruscamente nel bel mezzo di un gioco, in particolare al momento in cui Robovie doveva effettuare la propria mossa: il robot cercava di obiettare, nondimeno veniva deposto in un armadio. Dai successivi colloqui strutturali coi giovani è emerso che essi attribuivano al robot stati mentali, intelligenza, sentimenti e una dimensione sociale per cui poteva diventare un amico. Il dato ancora più interessante emerso dalle interviste è che al robot veniva attribuita anche una sorta di "condizione morale", poiché era considerato assolutamente ingiusto il trattamento che l'operatore gli aveva riservato impedendogli di effettuare la propria mossa al gioco e deponendolo nell'armadio. In questo caso già si aprono una serie di questioni: cosa intendiamo per struttura morale in relazione a questo ente? Si tratta semplicemente di empatizzare col robot attribuendogli una sorta di sensibilità rispetto ad atti che lo danneggerebbero? O lo si intende come moralmente imputabile per eventuali danni recati ad altri? La risposta alla prima domanda mette nuovamente in luce la condizione ibrida che gli artefatti evocano: per i ragazzi il robot non va danneggiato psicologicamente, dato che sembra avere sentimenti, tuttavia la sua struttura morale viene percepita come "debole", non equiparabile a quella umana, nel senso che i ragazzi sono ben lontani dall'attribuirgli dei diritti civili: l'umanoide non possiede infatti la libertà, non è un caso che esso può essere acquistato e venduto e inoltre non può votare.

La risposta alla seconda domanda risulta più complessa e viene affrontata in un ulteriore studio²⁵ del 2012, in cui stavolta 40 studenti universitari hanno interagito individualmente in sessioni di 15 minuti col robot Robovie, anche in questo caso giocando una partita. Il robot ha valutato in maniera erronea la prestazione dei giovani, impedendo agli studenti di guadagnare del denaro per i punti accumulati vincendo la partita. Nelle successive interviste il 65% dei partecipanti ha attribuito a Robovie un "certo livello" di responsabilità morale, ma anche in questo caso si tratta di una responsabilità parziale non identificabile con quella umana: per i partecipanti dunque il robot umanoide era da considerarsi meno responsabile moralmente rispetto all'umano, ma più responsabile rispetto a un distributore automatico che sbaglia a dare il resto. Ovviamente questi studi si fanno tanto più interessanti quanto più la nostra vita e il nostro ambiente di comportamento prevedono la presenza di tali artefatti che interagiscono, aiutano e orientano nelle scelte e che sono sempre più coinvolti come operatori attivi nelle nostre esistenze. Dunque la domanda sulla eventuale responsabilità di questi agenti ibridi nei nostri confronti, e parallelamente della nostra responsabilità verso di essi, si fa sempre più cogente.

Secondo Byung Chul han, l'intreccio complesso di neoliberalismo e tecnologie dell'informazione, determinerebbe un abbruttimento morale delle nostre società, caratterizzato anche dalla scomparsa delle buone maniere, della gentilezza, e in generale di quell'educazione e del rispetto di regole

²⁴ P. H. Kahn, T. Kanda, H. Ishiguro, N. G. Freier, R. L. Severson, B. T. Gill, et al, Robovie, you'll have to go into the closet now. Children's social and moral relationships with a humanoid robot", *Developmental Psychology*, 48, 2012, pp. 303–314, doi:10.1037/a0027033.

²⁵ P. H. Kahn, T. Kanda, H. Ishiguro, B. T. Gill, J. H. Ruckert, S. Shen, et al., "Do people hold a humanoid robot morally accountable for the harm it causes?" Proceedings of the 7th ACM/IEEE *International Conference on Human-robot interaction*, 2012, pp. 33–40.



formali che un tempo rappresentavano l'apprendistato in famiglia delle nuove generazioni, che attraverso di esse imparavano a “stare al mondo”²⁶.

Col moltiplicarsi del numero di agenti coi quali entriamo in relazione aumentano i dilemmi educativi di genitori in crisi, alle prese con l'educazione dei figli nell'epoca del dataismo compiuto.

In un articolo di Mike Elgan comparso nel 2018 su Fast Company²⁷, l'autore si domanda a quale futuro stiamo destinando i nostri figli quando li invogliamo a essere educati con gli assistenti virtuali, intimandogli di rivolgersi ad Alexa o a Google Assistant utilizzando le rituali formule di cortesia, le cosiddette paroline magiche, come “per favore” e “grazie”. La domanda può apparire velleitaria ma non lo è, dato che mette in gioco una serie di dilemmi che riguardano la posizione dell'uomo nel mondo, la sua relazione con l'alterità, la dimensione emotiva e non in ultimo le pratiche educative e normative che fanno capo a una società; dilemmi che sono ben lungi dall'essere risolti e che lasciano sul campo una serie di ulteriori domande: qual è lo statuto ontologico di questi facilitatori virtuali? Qual è il confine tra umano e non umano? Cosa intendiamo quando parliamo di intelligenza? Ad essi dobbiamo la stessa gentilezza che di solito rivolgiamo agli esseri umani? Che tipo di relazione si instaura con essi, soprattutto se li si pratica a partire dall'infanzia e dunque diventano parte integrante della nostra *Umwelt*? E ancora: praticando le buone maniere verso questi “oggetti” intelligenti, stiamo umanizzando le macchine, o questa nuova forma di *politesse*, priva di reali implicazioni affettive ci condurrà al contrario ad automatizzare le nostre relazioni con gli esseri umani?

Pare che molti bambini non utilizzino nel fare le loro richieste, le adeguate formule di cortesia e pare anche che molti genitori non siano contenti di questo approccio rude nei confronti dell'agente virtuale. Gli adulti del resto, che dovrebbero governare questi processi, fanno fatica molto più dei bambini, a elaborare nuove categorie che rendano conto dello statuto ontologico dei loro artefatti preferiti²⁸.

Le maggiori aziende di produzione di questi assistenti hanno ben pensato di rimediare al problema, attraverso delle versioni ad hoc per il mondo giovanile: sono nati allora una serie di dispositivi solo per bambini, con un'apposita funzionalità *orientante* verso le buone maniere. Amazon ad esempio, ha optato per un orientamento soft, non coercitivo, basato sullo schema del rinforzo positivo e privo di penalità. In altre parole si tratta di *sorvegliare* senza *punire* ma gratificando le esternazioni gentili, attraverso frasi del tipo “grazie per avermelo chiesto così gentilmente” e senza conseguenza alcuna nel caso di una richiesta brutale.

Con *Pretty please* Google dà una spintarella ulteriore all'utilizzo delle buone maniere, e, a richiesta dei genitori, gli ordini esplicitati in maniera poco cortese vengono redarguiti con la frase: “Say the magic word!”.

Una disciplina lieve dunque, che inclina senza necessitare. A tutto c'è un limite però, e le associazioni per la tutela dell'infanzia si sono mobilitate davanti a un ulteriore prodotto: Aristotle della Mattel, lanciato nel gennaio 2017 e pensato per bambini, come una sorta di sostituto virtuale dei genitori, capace di lenire il pianto, insegnare i rudimenti dell'alfabeto, leggere le fiabe della buona notte e addirittura cessare di rispondere alle richieste del bambino laddove i suoi modi di

²⁶ Byung Chul Han, *La scomparsa dei riti. Una topologia del presente*, Nottetempo, Milano 2021.

²⁷ M. Elgan, *The case against teaching kids to be polite to Alexa*, 2018, <https://www.fastcompany.com/40588020/the-case-against-teaching-kids-to-be-polite-to-alexa>.

²⁸ S. Druga, R. Williams, C. Breazeal, M. Resnick, “Hey Google is it ok if I eat you?”. Initial explorations in Child-Agent interaction, *Conference on Interaction Design and Children*, 2017, pp. 595-600. In una ricerca condotta da Veronica Barassi sull'impatto delle tecnologie smart sulle famiglie e in particolare sulla peculiare relazione che i bambini instaurano con gli assistenti virtuali, emerge che l'agente virtuale viene bombardato di domande, come a volerne “testare l'intelligenza”, proprio per comprenderne la natura, cfr. V. Barassi, *I figli dell'algoritmo. Sorvegliati, tracciati, profilati dalla nascita*, LUISS University Press, Roma 2021, p. 48.



interlocuzione non fossero ritenuti appropriati. Il prodotto è stato poi ritirato dal commercio perché considerato troppo invasivo.

È evidente che queste tecnologie smart stanno modificando completamente e in maniera repentina la nostra percezione e dunque le nostre relazioni con la macchina.

Del resto non ci sogneremo mai di ringraziare Google laddove elaboriamo le nostre query attraverso la semplice digitazione, né di ringraziarlo alla lettura delle informazioni che ci fornisce; al contrario emerge un dovere di gentilezza davanti a Google home: non importa che il server che ci fornisce l'informazione sia lo stesso e lo stesso sia il database, il punto è che laddove entra in scena la voce, quella di chi inoltra la richiesta e quella dell'altro che risponde, sembra sorgere magicamente l'empatia e dunque la richiesta delle buone maniere, che si impongono come necessarie.

Alla fine degli anni '20 del Secolo scorso, in un mondo in crisi e tuttavia ancora descrivibile attraverso una serie di partizioni nette, Martin Heidegger nelle famose lezioni di Friburgo, delineava i caratteri degli enti: la pietra non ha mondo, l'animale è povero di mondo e l'uomo è formatore di mondo in quanto abita nella dimora del linguaggio. In fondo il linguaggio è ciò che da sempre rende possibile situare l'umano al di sopra del resto dell'ente, costituisce il prodotto dell'evoluzione che ne ha determinato l'epopea e le grandi gesta. Quale stupore allora quando l'ottusità macchinica e gli automatismi attraverso i quali l'abbiamo sempre percepita a partire dalle rivoluzioni industriali, si esprime a parole ed è in grado di rispondere correttamente alle nostre sollecitazioni.

Il fatto che gli assistenti virtuali siano dotati di una voce rappresenta forse l'elemento discriminante che innesca il meccanismo di antropomorfizzazione e determina un coinvolgimento emotivo in chi le utilizza. La presenza della voce umanizza l'artefatto, sembra liberarlo dal rango di semplice cosa, che è sempre ottusa perché muta, gli conferisce una sorta di dignità ontologica e quasi un barlume di autocoscienza, da sempre legata alla dimensione del linguaggio.

Nessun genitore si è mai sognato di redarguire il figlio mentre inveisce contro un barattolo di noccioline che non riesce ad aprire²⁹, sebbene quel barattolo di noccioline sia dotato del medesimo grado di sensibilità dell'assistente virtuale. È anche vero che il barattolo di noccioline non è mai stato investito nel corso della storia umana del privilegio del nome proprio.

Il nome proprio, così come la voce determinano l'illusione di una quasi umanità: gli assistenti vocali simulano pensiero e linguaggio, e ci danno l'impressione di un'intimità artificiale³⁰: essi dunque non svolgono semplicemente il ruolo di operatori efficienti nell'organizzazione della nostra quotidianità, ma vanno assumendo una dimensione simbolica, poiché vengono avvertiti come "presenze sociali"³¹; inoltre a differenza di un barattolo di noccioline, Alexa ascolta tutto quanto diciamo e non dimentica nulla, diversamente dal povero intelletto umano, destinato a rimuovere per sopravvivere. In più, adesso attraverso schermi e telecamere gli assistenti sono anche in grado di vedere, ci troviamo allora dinnanzi a una sorta di novello panopticon in miniatura che osserva i bambini e col suo sguardo rinforza l'orientamento verso le buone maniere: bisognerà dunque salutarlo quando si entra nella propria stanzetta? Il dubbio che l'articolo fa emergere riguarda il tipo di educazione che stiamo impartendo ai nostri figli, sia laddove lasciamo che essi percepiscano gli agenti virtuali alla stregua di persone dotate di sentimenti da rispettare, o addirittura come enti autorevoli legittimati a giudicare ed eventualmente redarguire il comportamento umano, sia laddove al contrario, poniamo l'accento sulla loro "manchevolezza" ontologica, sul loro essere cioè "più

²⁹ M. Elgan, cit.

³⁰ A tal proposito cfr. S. Turkle, *La conversazione necessaria. La forza del dialogo nell'era digitale*, Einaudi, Torino, 2016.

³¹ G. McLean, K. Osei-Frimpong, "Hei Alexa...Examine the variables influencing the use of artificial intelligent in-Home Voice Assistants", *Computers in Human Behavior*, 99, (2019), pp. 28-37.



che oggetti” ma “meno che viventi”; in questo caso il rischio è la relazione di dominio e reificazione in un’ottica servo-padrone³².

I pericoli dunque risiedono proprio in questa ambiguità ontologica di fondo, che mentre umanizza la macchina, sembra farci perdere di vista l’umano e le sue prerogative.

³² P. H. Kahn Jr., H. Gary, S. Shen, *Children’s social relationships with current and Near-Future Robots*, cit., p. 35.