
UX on the sofa

Intervista con Toni Fontana

[Cristina] **Ciao Toni come stai?**

[Toni] Bene, bene, grazie dell'intervista e grazie a chi ci sta ascoltando per l'attenzione!¹

[Cristina] **Oggi insieme a te vorrei parlare dei nuovi modi di navigare e di accedere alle informazioni che sono quelli vocali o del suono. Mi piacerebbe riflettere con te su tutto quello che sembra essere un po' un futuro dietro l'angolo, ma neanche troppo dietro l'angolo che diventa sempre più visivo e decisamente auditivo, è così Tony che navigheremo, parlando e ascoltando?**

[Toni] In parte è vero, sì, intanto è qualcosa di reale e qualcosa di presente: non è più qualcosa che avverrà nel futuro, già esiste la tecnologia e quindi noi possiamo già iniziare a navigare parlando e ascoltando. Dico "in parte" perché non tutta la navigazione online avverrà parlando e ascoltando, ma ci saranno alcune cose che noi faremo attraverso la voce, ma non solo attraverso la voce, anche attraverso i gesti. Ormai stiamo andando oltre lo schermo ed è un futuro che già è realtà e oggi lo abbiamo nelle nostre tasche.

[Cristina] **Quali sono gli strumenti che oggi supportano questo cambiamento secondo te? I più importanti almeno...**

[Toni] Beh, i più importanti sono sicuramente gli assistenti vocali e gli assistenti vocali sono il trampolino di lancio per una nuova tecnologia che è quella della domotica. Noi in questo momento vedremo il nostro spazio, quello delle nostre case e quello che ci circonda modificati dalla domotica e questa domotica sarà controllata attraverso la voce attraverso le nostre domande, attraverso sensori e programmi digitali.

[Cristina] **Quindi funzioneranno in questo modo? Noi li comanderemo attraverso la voce, ma anche attraverso i gesti?**

[Toni] Sì, sì ci saranno programmi e sensori che noi controlleremo attraverso la voce e i gesti assolutamente sì.

[Cristina] **Ci sono aziende che stanno maggiormente investendo in tutto questo?**

[Toni] Eh, sì! soprattutto Google e Amazon in questo momento stanno spendendo bei soldini. Diciamo che sono le 2 aziende che già da un po' hanno iniziato quasi per gioco l'assistenza vocale sono state le 2 aziende che hanno avuto nell'immediato un guadagno.

Per esempio, Amazon ha sviluppato Alexa per Amazon Echo, un progetto che era una piccola cassa che doveva essere venduta attraverso lo store di Amazon, però questo piccolo aggeggio ha avuto una potenzialità talmente alta, quindi la possibilità di comprare attraverso la voce, che hanno iniziato a puntare fortissimo sull'assistenza vocale e poi a seguire c'è Apple e Microsoft.

Apple è incredibile nel senso che è stata la prima azienda che ha messo nei cellulari l'assistenza vocale, per cui l'azienda più innovativa che abbiamo avuto nel settore eppure adesso sta tenendo il suo sistema chiuso, cioè appunto il fatto che non va in connessione con altri sistemi e si sta molto trattenendo e poi c'è anche Cortana di Microsoft che invece sta lavorando molto in sordina però si sta costruendo un proprio spazio, uno spazio di nicchia e penso che sarà molto interessante nel futuro vedere qualcosa ne sentiremo delle belle, insomma.

[Cristina] **Aiutiamo a capire chi ci ascolta quali sono e come sono questi strumenti. Che cos'è un chatbot?**

Un chatbot semplicemente è un programma che simula una conversazione anche un assistente vocale è un chatbot, perché simula questo parlare, però mentre l'assistenza vocale fa un uso della voce, cioè noi parliamo con l'assistente vocale e lui risponde con la voce quindi possiede una sua sonorità, il chatbot invece è inteso solo come un programma visivo e testuale quindi noi scriviamo le nostre parole e lui ci risponde appunto con parole testuali ecco.

[Cristina] **E un IVR invece? Per far capire anche la differenza a chi ci ascolta.**

L'IVR sarebbe la risposta vocale interattiva. C'è il servizio call center che siamo abituati a chiamare e che funziona attraverso un'alberatura di risposte, ci dà delle indicazioni ci dà dei numeri da digitare e noi veniamo guidati attraverso questa interattività e il chatbot ha qualcosa in più: ha un pizzico di intelligenza artificiale che viene riconosciuta come "machine learning", cioè la capacità di imparare e di distinguere anche le parole per cui noi non dobbiamo soltanto digitare un numero, ma possiamo usare il nostro linguaggio comune, naturale, per poter interagire con il sistema e questo ci risponde nella stessa maniera ecco. Quindi queste sono le 2 differenze.

[Cristina] **Toni come si progetta un chatbot? e quali sono le difficoltà per un designer nella progettazione di un chatbot?**

La difficoltà principale è quella di mettere insieme tante competenze e bisogna mettere in pratica metodi e conoscenze diverse che aprono dei mondi. Praticamente ne dico soltanto una: ad esempio la creazione delle *personas* fa parte dell'inizio della progettazione di un chatbot, ma che come tu sai e sanno anche i nostri ascoltatori sulle *personas* possiamo fare corsi interi delle giornate intere e parlare interamente solo di questa parte che invece è soltanto l'inizio della progettazione e poi mettere tante competenze insieme per esempio gli assistenti vocali vengono sviluppati negli Stati Uniti e nel team ci sono attori, registi, autori televisivi e radiofonici, linguisti insomma ci vuole tanta creatività e molta umanità ecco.

[Cristina] **Molto interessante. Ma come si diventa - se è corretto chiamarti-sound designer? O è qualcos'altro?**

[Toni] No perché sound designer è quello che studia il suono dal punto di vista musicale ingegneristico e va a modificare e a controllare il suono in quanto tale. Meglio designer di sistemi sonori, nel senso che il sistema sonoro è molto più ampio, è molto diverso. Il sound designer è un tecnico anche molto creativo, ma attenzione, perché ha bisogno di molto orecchio e può variare anche dal punto di vista artistico.

Io mi sono imbattuto in questa disciplina che è a confine di tante altre competenze e io ho iniziato ad appassionarmi a questa cosa per due mie passioni, che sono l'architettura dell'informazione e la radio e quindi se qualcuno si vuole avvicinare a

questo mondo dell'assistenza vocale dal punto di vista sonoro, il mio consiglio è quello di ascoltare e di allenare il proprio orecchio e ascoltare il più possibile.

È una competenza che tutti pensiamo di avere però è una minoranza di persone che la hanno, io non dico che sono l'esperto principale però cerco di allenarlo il più possibile.

[Cristina] **Certo! ma lo sei sicuramente! Non c'è una formazione specifica attualmente su questa disciplina che sembra invece davvero il futuro...**

[Toni] No, no in questo momento no io da quello che vedo dalle persone che fanno parte di questa comunità in Italia siamo veramente pochi. I percorsi sono inversi in questo momento: ci sono per esempio molti ingegneri che se ne stanno occupando perché il primo problema è quello dell'ingegneristica, cioè dei sensori e chi sviluppa l'assistenza vocale, il chatbot dal punto di vista proprio dell'intelligenza artificiale e questo.

Invece dalla parte dei designer devo dire che non c'è molta attenzione in questo momento forse perché è una tecnologia che non è ancora matura e quindi si aspetta la funzionalità perfetta prima di sviluppare la progettazione ecco.

[Cristina] **Ci dobbiamo preparare tutti noi designer un po' a questo?**

[Toni] Sì sì secondo me è la prossima sfida perché come ti dicevo lo spazio sta cambiando e non è soltanto un problema di organizzare visiva, ormai dobbiamo organizzare anche il linguaggio, lo spazio che è diverso ecco questo è il problema.

[Cristina] **Certo immagino anche i tempi del suono, insomma ci sono tanti elementi da valutare. Io direi che noi possiamo iniziare questa estate a prepararci e quindi ti chiedo 3 libri che ci consiglieresti per entrare nell'argomento. Non devo essere tecnici, ma magari che ci aiutino ad entrare in un mondo che sta cambiando.**

[Toni] Allora, io ne ho 2 di libri che secondo me possono aiutare. Non parlano di assistenza vocale nello specifico. Il primo è *L'inevitabile di Kevin Kelly*, sulle ten-

denze tecnologiche che rivoluzioneranno il nostro futuro, credo che sia un libro di grande interesse e serve per capire la rivoluzione che è culturale e non tecnologica. Questa secondo me è una delle grandi edizioni sull'architettura dell'informazione, ne parliamo spesso anche nei nostri summit e la tecnologia si nasconde sempre di più e dobbiamo cambiare il nostro modo di pensare e di guardare al futuro e a questo proposito passo al secondo libro invece è *Le 5 chiavi per il futuro* di Howard Gardner, è interessantissimo io lo leggo e rileggo, me lo porto al mare e mi rileggo i capitoli. C'è il capitolo sull'intelligenza disciplinare, quindi sulla capacità delle discipline di affrontare il presente e il futuro. Secondo me questo è un bel libro da leggere e lo consiglio caldamente.

[Cristina] **Fantastico quindi andiamo subito in libreria a comprarli!! Senti un'ultima domanda Toni, che è un po', come dire, un auspicio o un consiglio che ci proietta nel futuro. Che cosa consiglieresti a una persona che decide che questa può essere la sua strada: che tipo di suggerimento gli daresti?**

[Toni] Hahahahahah, non so sui consigli, sono sempre in difficoltà, li aspetto sempre dagli altri!! Il consiglio è quello di guardarsi intorno di affrontare le cose dal proprio punto di vista, ogni volta uno si aspetta di guardare il mondo attraverso gli occhi degli altri e secondo me è un po' sbagliato questo. Invece guardando dal proprio punto di vista, guardare all'architettura dell'informazione dal punto di vista sonoro o guardarla da altri punti di vista secondo me l'intelligenza disciplinare può aiutare appunto a capire meglio, quindi la lettura de *Le 5 chiavi per il futuro* e un auspicio e quello che ripeto sempre è di avere consapevolezza di quello che stiamo facendo e di quello che stiamo usando.

La tecnologia, gli strumenti che noi abbiamo a disposizione sono potentissimi, però hanno anche dei limiti quindi se abbiamo consapevolezza useremo gli strumenti e le tecnologie al meglio, se questa consapevolezza manca invece saremo usati e non sarà un bene per nessuno.

[Cristina] **Certo, anche "responsabilità" forse...?**

[Toni] Assolutamente sì, con responsabilità, quindi guardate con cuore aperto, ma con la testa ben...

[Cristina] **Grazie Toni, grazie tantissimo dell'intervista speriamo appunto di aver aperto una finestra su un nuovo argomento, su un nuovo tema che ci porterà a confrontarci ancora di più all'interno della comunità, alla prossima salutiamo Toni, grazie**

[Toni] Grazie, grazie a te e grazie a tutti del vostro tempo, ciao!