NOVARA
CONSULTING GROUP

This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/10/08/the-sign-said-something-else/.

Il cartello diceva qualcos'altro

Heather Grizzle · October 8, 2026

An AI signer on CVG's terminal train told Deaf travelers the wrong time and the wrong train. The failure is the absence of a check, not the signing.

Contenuti

1. Due messaggi su uno schermo
2. Questa non è una lamentela sulla qualità della segnazione
3. Dove risiede il guasto
4. Chi fa parte dello staff non risponde a questo
5. Cosa dovrebbero esigere gli acquirenti, e cosa deve Signapse
6. Fonti

Un interprete AI su uno schermo ferroviario in diretta al CVG ha comunicato ai viaggiatori Sordi l'orario sbagliato e li ha indirizzati verso il treno sbagliato. Il guasto non riguarda la segnazione. Riguarda l'assenza di un controllo.

IN BREVE

- A video posted to LinkedIn on October 8, 2026 shows "Max," the AI-generated signer offered by Signapse, on a live train screen at Cincinnati/Northern Kentucky International Airport (CVG).
- The screen reads "Next train arriving in 5 minutes for A & B Gates." The signer says the train arrives in about two to three minutes and serves baggage claim and tickets.
- CVG's train runs between the Main Terminal and Concourses A and B, so the signed message describes the train going the other way.
- Questo è un guasto di fedeltà del contenuto, non una lamentela sulla qualità della segnazione, e un controllo di base che confrontasse il messaggio segnato con il testo sullo schermo lo avrebbe individuato.
- Gli aeroporti dovrebbero contrattualizzare quel controllo, e Signapse deve alla comunità Sorda un resoconto pubblico di quanto accaduto.

Due messaggi su uno schermo

On October 8, 2026, a video was posted on LinkedIn of "Max," the AI-generated signer Signapse provides, running on a live screen at Cincinnati/Northern Kentucky International Airport (CVG). The post credits the ASL translation to its author and invites other airports to contact Signapse for a demo. The screen text reads: "Next train arriving in 5 minutes for A & B Gates." The signer says something else. Read by a fluent ASL user, the signed message is that the train will arrive in about two to three minutes and that it serves baggage claim and tickets.

These are not two renderings of one message. They are two different messages. The arrival time is off by roughly half, and the destination is wrong entirely. CVG's airport train runs between three stations: the Main Terminal, Concourse A and Concourse B. A train for the A and B gates and a train for baggage claim and ticketing are trains going in opposite directions. A Deaf traveler who trusts the signer is being told to board the wrong train, or to let the right one leave.

Il viaggiatore udente accanto a quel viaggiatore Sordo riceve l'informazione corretta dal testo e dall'audio. L'unica persona a cui viene fornita un'informazione sbagliata è la persona che il video segnato esiste per servire.

Questa non è una lamentela sulla qualità della segnazione

La maggior parte delle critiche riguardo all'AI per il linguaggio dei segni riguarda quanto bene qualcosa venga segnato: forma della mano, movimento, grammatica facciale, la rigidità degli interpreti sintetici. Si tratta di problemi reali, e gli spettatori Sordi di solito riescono a vederli. Un segno maldestro annuncia da sé la propria inaffidabilità, e lo spettatore lo scala di conseguenza. Questo guasto è diverso nella sua natura. Riguarda cosa è stato detto, e un interprete fluente e fotorealistico che fornisce la destinazione sbagliata non dà allo spettatore alcun segnale che qualcosa non vada. Più la segnazione appare curata, più completamente l'errore viene creduto.

The source text was also unambiguous. "5 minutes" and "A & B Gates" leave nothing to interpretation and require no cultural adaptation or grammatical restructuring. Numbers and place names are the easiest content in any announcement to render correctly and the most consequential to render wrongly, because they are the parts a traveler acts on. When a system cannot hold a time and a destination constant between the text it displays and the signs it produces, the question is no longer one of translation quality. It is a question of content fidelity, and content fidelity is the minimum condition for putting a signed message on a public screen at all.

Dove risiede il guasto

Signapse descrive il suo prodotto per i trasporti in modo chiaro. Mantiene un database di possibili annunci abbinati a video in lingua dei segni pre-registrati; i traduttori selezionano una combinazione prestabilita di clip per ciascun annuncio; un software le unisce in un unico messaggio segnato; e i dati di trasporto in diretta aggiornano automaticamente, in tempo reale, destinazioni, orari di partenza e numeri di binario. In questa architettura, una discrepanza come questa non deriva da un modello che fraintende l'inglese. Deriva dallo strato di mappatura: è stato selezionato il set di clip sbagliato, è stata servita una clip costruita per un annuncio diverso, oppure il testo e il video segnato sono stati guidati da input differenti. Ciascuno di questi è un guasto di riconciliazione. Niente nella catena ha confermato che il messaggio segnato corrispondesse al testo mostrato accanto ad esso.

Quel controllo non è difficile. Un sistema che inserisce variabili in un annuncio sa già quale valore orario e quale destinazione ha inserito nel testo, e quali clip ha assemblato per il segno. Confrontare i due è un controllo ingegneristico, non linguistico, e il comportamento sicuro quando non concordano è ovvio: sopprimere il video segnato e mostrare solo il testo. Un sistema costruito per fallire in modo sicuro (fail closed) non avrebbe mostrato nulla a un viaggiatore Sordo, piuttosto che il treno sbagliato.

Signapse's own published governance framework sets a higher bar than this video meets. The company publishes a Translation Quality Assurance Policy and an AI and Human Translation Use Policy, and its chief executive, replying publicly on LinkedIn in August 2026, argued that higher impact and less preparation time call for more human oversight and less AI. Airport wayfinding is time-pressured by definition. NCG's review of Signapse's published governance material, shared with the company for comment in September 2026, identified real-time transport as the point where its documentation runs furthest ahead of its evidence, because Deaf quality review sits before release for prepared content but after delivery for instant output. This video is what that gap looks like when it reaches a screen.

Chi fa parte dello staff non risponde a questo

The instinctive question when a signed message goes this wrong is whether anyone Deaf was involved. In this case, Deaf professionals are involved. Signapse publishes a Deaf Advisory Board, a Deaf Impact Officer and named partnerships with Deaf organizations, and the ASL for this deployment was produced by a professional translator. None of that touched this announcement at the moment it played. The signed message for baggage claim and tickets was very likely translated correctly, for the train going the other way. The clip was accurate. Its placement was not. That the video circulated as a showcase, with the mismatch unremarked, suggests that no one's process includes checking what the live screens actually display.

Ecco perché la rappresentanza non può sostituire la governance, un argomento che The Fifth Parameter ha già sostenuto nei numeri 005 e 006. La partecipazione Sorda nella costruzione di un sistema non dice nulla sul fatto che qualcuno, o un qualche controllo, verifichi il suo output nel momento della consegna. La domanda che un acquirente dovrebbe porsi non è chi lavora al prodotto. È cosa impedisce a un segno sbagliato di raggiungere uno schermo su una banchina, e chi lo scopre quando ciò accade.

Cosa dovrebbero esigere gli acquirenti, e cosa deve Signapse

Gli aeroporti e le autorità di trasporto che implementano annunci segnati automatizzati dovrebbero inserire quanto segue nei loro contratti, indipendentemente dal fornitore utilizzato:

1. Source-to-sign reconciliation for every variable field (times, destinations, gates, platforms), with the signed video suppressed whenever the two disagree.
2. A log of every suppressed or mismatched announcement, reported to the deploying authority on a fixed schedule.
3. Periodic Deaf review of output sampled from live screens in the deployed environment, not only from the vendor's studio.
4. A route for a Deaf passenger to report a wrong sign from the screen itself, with a stated response time.
5. Clear allocation of responsibility when a passenger is misdirected by signed content.

Signapse, da parte sua, deve alla comunità Sorda e ai suoi clienti un resoconto pubblico di questo video. Tale resoconto dovrebbe dire se la discrepanza si sia verificata in produzione al CVG oppure solo nella clip pubblicata; cosa l'ha causata; quanti annunci implementati condividono la stessa mappatura; e quale controllo impedisce ora che si ripeta. Il video dovrebbe essere corretto o ritirato. NCG pubblicherà per intero qualsiasi risposta di Signapse.

Signapse has published a governance framework more detailed than most of its competitors'. That is precisely why this matters. The standard it set for itself is the standard this announcement failed.

Fonti

1. Elsie Stecker, [LinkedIn post with video of the CVG train screen](https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7513985603408134148/), October 8, 2026.
2. Signapse, [Automatic transport announcements in sign language: how does it work?](https://www.signapse.ai/post/automatic-transport-announcements-in-sign-language-how-does-it-work)
3. Signapse, [AI Governance Framework](https://www.signapse.ai/ai-governance-framework-2), including the Translation Quality Assurance Policy and the AI and Hu-

man Translation Use Policy.
4. Signapse, [Signapse and CVG Airport partner to enhance accessibility with American Sign Language translations](https://signapse.ai/case-studies/signapse-and-cvg-airport-partner-to-enhance-accessibility-with-american-sign-language-translations), June 25, 2024.
5. [Cincinnati Airport People Mover](https://en.wikipedia.org/wiki/Cincinnati_Airport_People_Mover), Wikipedia.
6. The Fifth Parameter, Issue 005, "The Deaf Halo Effect: When Representation Is Mistaken for Governance," and Issue 006, "Representation Is Not Governance: The Most Common Mistake in Accessibility Innovation."

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

SUPPORT NCG

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

Come citare

Grizzle, H. M. (2026, October 8). Il cartello diceva qualcos'altro. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/it/2026/10/08/the-sign-said-something-else/