NOVARA
CONSULTING GROUP

This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/.

Il divario di governance su larga scala: fiducia istituzionale, trasformazione commerciale e la questione Sorenson

Heather Grizzle · July 12, 2026

Mentre Sorenson passa da fornitore di VRS a sviluppatore di traduzione IA, il divario di governance si amplia. Chi valuta il rischio, la responsabilità e i diritti dei Deaf?

Contenuti

1. Una trasformazione strategica, chiaramente segnalata
2. La scala come variabile di governance
3. Intenzione, comportamento del mercato e il problema della sostituzione
4. Le domande istituzionali irrisolte
5. La fiducia come responsabilità

Per decenni, Sorenson ha occupato una posizione distintiva nel panorama istituzionale della comunità Deaf. La sua reputazione non si fondava sull'innovazione di prodotto in senso convenzionale. Si fondava sugli interpreti, sull'infrastruttura di relay e sull'architettura operativa che consentiva alle persone Deaf di comunicare attraverso un mondo udente. Per molti utenti, Sorenson non si configurava principalmente come un'azienda tecnologica. Si configurava come parte costitutiva dell'ecosistema dell'accessibilità stesso. Questa distinzione non è casuale. Una fiducia istituzionale di questo tipo si accumula lentamente, nel corso di anni di erogazione costante di servizi, e diventa uno dei beni più rilevanti che un'organizzazione possa possedere. Crea inoltre obblighi che le normali imprese commerciali non sopportano.

Quando un'organizzazione che porta con sé un livello di fiducia accumulata di questo tipo si muove aggressivamente nell'intelligenza artificiale, il dibattito pubblico non può restare confinato agli annunci di prodotto. Deve porre domande di governance.

Una trasformazione strategica, chiaramente segnalata

Il cambiamento di direzione di Sorenson non è stato ambiguo. Nel gennaio 2025, l'azienda ha acquisito sia OmniBridge che Hand Talk, definendo esplicitamente entrambe le operazioni come investimenti strategici nella traduzione del linguaggio dei segni basata sull'IA. OmniBridge è stata descritta come una piattaforma che consente una comunicazione bidirezionale in tempo reale tra utenti di ASL (lingua dei segni americana) e parlanti inglese. Hand Talk ha contribuito con capacità di generazione del linguaggio dei segni basata su avatar IA. Nessuna delle due acquisizioni è stata presentata come ricerca esplorativa. Entrambe sono state descritte come componenti di uno sforzo deliberato per accelerare la traduzione automatica del linguaggio dei segni e stabilire la posizione di Sorenson nella prossima generazione di tecnologia per l'accessibilità.

La traiettoria è proseguita. Nell'aprile 2026, Sorenson ha presentato pubblicamente due sistemi proof-of-concept di traduzione del linguaggio dei segni basati su IA. Il primo converte contenuti testuali e video in lingua dei segni americana attraverso un avatar dall'aspetto umano. Il secondo esegue il riconoscimento in tempo reale dell'ASL e lo trasforma in testo inglese. La stessa Sorenson descrive questi sistemi come strumenti che consentono una conversazione fluida tra segnanti Deaf e persone udenti senza richiedere un interprete umano. Tra i contesti di implementazione individuati figurano sportelli di servizio clienti, punti vendita al dettaglio, snodi di trasporto, ambienti dell'ospitalità e comunicazioni sul posto di lavoro.

Il registro di marketing è familiare: inclusione, efficienza, accesso ampliato, riduzione delle barriere comunicative. Sorenson ha inoltre dichiarato, costantemente, che gli interpreti professionisti restano essenziali per una comunicazione complessa e ricca di contesto, posizionando l'IA come supplementare anziché sostitutiva. Questa impostazione può essere del tutto sincera. Il problema è che i quadri di governance non possono essere costruiti sul presupposto della sincerità. Devono essere costruiti sul presupposto che le intenzioni e i risultati divergono, che i mercati si comportano secondo incentivi e non secondo rassicurazioni, e che il divario tra la posizione dichiarata di un'azienda e la decisione di acquisto di un'istituzione può essere sostanziale.

La scala come variabile di governance

La sfida di governance posta da Sorenson non è equivalente alla sfida posta da iniziative più piccole nel campo dell'IA per il linguaggio dei segni. Sorenson non è una startup che naviga in un mercato emergente. È una delle più grandi organizzazioni mai costruite attorno all'accesso alla comunicazione per le persone Deaf, facilitando centinaia di milioni di interazioni interpretate e sottotitolate ogni anno e impiegando migliaia di interpreti nella propria infrastruttura operativa. Poche organizzazioni, in qualsiasi settore, possiedono una conoscenza istituzionale paragonabile di come le persone Deaf e udenti comunicano nell'intera gamma di contesti del mondo reale. Ancora meno possiedono un'esperienza operativa paragonabile a quella scala o un'influenza comparabile nei mercati degli appalti per l'accessibilità.

La scala, in questo contesto, non è semplicemente una variabile commerciale. È una variabile di governance. Quanto più un'organizzazione è grande e influente all'interno di un particolare ecosistema istituzionale, tanto più significative sono le implicazioni delle sue decisioni strategiche, e tanto più inadeguate diventano le rassicurazioni individuali come sostituto della supervisione indipendente. Un fornitore più piccolo che entra nello spazio dell'IA per il linguaggio dei segni solleva legittime domande di governance. Un fornitore con l'impronta istituzionale di Sorenson che entra nello stesso spazio solleva quelle domande a un livello di urgenza qualitativamente diverso.

La domanda critica non è più se Sorenson possieda la capacità tecnica e organizzativa per sviluppare sistemi di traduzione basati sull'IA. A quella domanda è già stata data risposta. La domanda critica è se esista un'infrastruttura di governance indipendente sufficiente a valutare le implicazioni di tali sistemi prima che si verifichi una diffusione su larga scala negli ambienti che Sorenson ha identificato come mercati target.

La scala, in questo contesto, non è semplicemente una variabile commerciale. È una variabile di governance.

Intenzione, comportamento del mercato e il problema della sostituzione

La posizione dichiarata da Sorenson, secondo cui l'IA integra anziché sostituire gli interpreti umani, non merita né un'accettazione acritica né un rigetto acritico. Merita un'analisi strutturale.

Un'azienda può mantenere, in buona fede, un impegno pubblico a favore della centralità dell'interpretazione umana, producendo al contempo strumenti che le istituzioni acquirenti trattano come sostituti. Questi non sono risultati contraddittori. Riflettono la distinzione tra l'intento dichiarato di un fornitore e la risposta del mercato ai prodotti disponibili. I sistemi sanitari, le istituzioni educative, le agenzie governative e i datori di lavoro privati operano sotto pressioni di costo persistenti. Quando una soluzione automatizzata diventa disponibile a una frazione del costo dei servizi di interpretariato umano, gli incentivi istituzionali verso la sostituzione non richiedono alcuna sollecitazione da parte del fornitore. Emergono dalla logica degli appalti.

Il divario di governance non si trova quindi nell'intento di Sorenson. Si trova nello spazio tra quell'intento e il comportamento delle istituzioni che implementeranno la tecnologia. Una volta che i sistemi di IA per il linguaggio dei segni diventano sufficientemente familiari in ambienti a basso rischio, la pressione istituzionale per espandere l'implementazione verso contesti ad alto rischio è un esito prevedibile, non speculativo. Le implementazioni nel settore retail e dell'ospitalità creano familiarità organizzativa con la tecnologia. Questa familiarità genera sostegno a un uso più esteso. I responsabili degli appalti si chiedono se un sistema che funziona adeguatamente in uno snodo di trasporto possa essere adattato per un colloquio clinico di ammissione o per un procedimento di controversia lavorativa. La storia dell'adozione tecnologica nei vari settori offre scarse prove che questa dinamica di espansione possa essere gestita in modo affidabile solo attraverso le rassicurazioni dei fornitori.

I quadri di governance progettati per questo ambiente devono essere calibrati su strutture di incentivi reali e traiettorie di mercato probabili, non sull'interpretazione più ottimistica delle attuali intenzioni di implementazione.

Le domande istituzionali irrisolte

Il vuoto di governance al centro dell'ecosistema dell'IA per il linguaggio dei segni non è principalmente un problema tecnico. È un problema istituzionale, e si riflette più chiaramente nelle domande che restano senza risposta soddisfacente.

- Chi valuta in modo indipendente l'accuratezza e l'affidabilità dei sistemi di traduzione del linguaggio dei segni basati sull'IA nell'intera gamma di ambienti di implementazione proposti?
- Chi stabilisce le soglie minime di prestazione per l'implementazione in contesti sanitari, legali, educativi e governativi?
- Chi indaga sui fallimenti quando si verificano interruzioni della comunicazione in contesti rilevanti?
- Chi verifica le affermazioni sulle prestazioni fatte nei contesti di appalto?
- Chi rappresenta gli interessi dei consumatori Deaf nel dibattito politico che plasmerà gli standard di implementazione?
- Chi garantisce che le organizzazioni che traggono i benefici commerciali dall'implementazione dell'IA per il linguaggio dei segni non siano anche le voci principali nel definire cosa costituisca una prestazione adeguata?

Queste domande non sono astratte. Sono i prerequisiti operativi per un'implementazione responsabile su larga scala. La loro assenza dall'attuale dibattito pubblico non è una svista minore. È il problema centrale di governance che il settore deve affrontare.

La partecipazione di Sorenson a eventi di settore legati a SLxAI e il suo posizionamento visibile all'interno delle più ampie conversazioni sull'ecosistema dell'IA per il linguaggio dei segni aggiungono una dimensione di complessità che il settore non ha ancora affrontato adeguatamente. Come per la preoccupazione strutturale sollevata da altri attori commerciali nello spazio della governance, la questione non è la partecipazione in sé. La questione è se i forum istituzionali che plasmano il panorama normativo e politico per l'IA del linguaggio dei segni siano sufficientemente indipendenti dagli interessi commerciali che trarrebbero beneficio dalle conclusioni raggiunte da tali forum.

La fiducia come responsabilità

La trasformazione di Sorenson da più grande fornitore al mondo di Video Relay Service a fornitore attivo di traduzione del linguaggio dei segni basata sull'IA non è, di per sé, una prova di fallimento istituzionale. È la prova di qualcosa che si può descrivere più precisamente come complessità istituzionale: un panorama in cui alcune delle organizzazioni più fidate nella storia della comunicazione Deaf stanno diventando contemporaneamente fornitrici delle tecnologie la cui governance resta irrisolta.

Questa complessità non preclude esiti positivi. Tuttavia, rende la governance indipendente più urgente, non meno. La fiducia che Sorenson ha accumulato nella comunità Deaf nel corso dei decenni è un autentico bene istituzionale. È anche un'autentica responsabilità di governance. Le organizzazioni che hanno beneficiato di tale fiducia hanno l'obbligo di sostenere lo sviluppo di strutture di supervisione in grado di valutare i loro prodotti in modo indipendente, di istituire meccanismi di responsabilità che operino alla stessa scala delle loro ambizioni commerciali, e di garantire che le comunità che dipendono dalla comunicazione accessibile mantengano un'influenza significativa sulle condizioni alle quali tale comunicazione viene mediata.

Il futuro dell'IA per il linguaggio dei segni non sarà determinato dalla qualità di un singolo prodotto. Sarà determinato dalla qualità delle strutture di governance che circondano l'ecosistema in cui tali prodotti operano. Queste strutture dovrebbero essere costruite dalle comunità destinate a convivere con le conseguenze, non solo dalle organizzazioni posizionate per trarre profitto dall'implementazione.

> **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, July 12). Il divario di governance su larga scala: fiducia istituzionale, trasformazione commerciale e la questione Sorenson. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/it/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/