

TRANSP ARENCY

Incontro interdisciplinare sul principio

BY

di trasparenza dei dati personali

DESIGN

Venezia, 19 dicembre 2022

A cura di Barbara Pasa e Gianni Sinni

I
- -
U
- -
A
- -
V

BEMBO OFFICINA EDITORIALE

Il concetto di trasparenza è uno dei principi cardine del diritto europeo e italiano a protezione dei dati personali. I Considerando del GDPR spiegano che le modalità con cui sono raccolti, consultati, utilizzati e trattati i dati personali devono essere trasparenti per l'interessato; che le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento devono essere facilmente accessibili e comprensibili e che si dovrà utilizzare un linguaggio semplice; che determinate informazioni sono cruciali (identità del titolare del trattamento, minore età, stato di salute, opinioni politiche, preferenze sessuali eccetera) e dovranno essere "trattate" adottando certi accorgimenti. Come mettere in pratica questa normativa? Come evitare il rischio di profilazioni indesiderate, pratiche di marketing aggressivo, sottrazione di dati particolari, trattamenti discriminatori quando il trattamento dei dati non è "trasparente"?

Barbara Pasa è professore ordinario di Diritto privato comparato presso l'Università Iuav di Venezia, dove insegna industria creativa e proprietà intellettuale, copyright e contratti nei corsi di studi di Moda, Arti e Design. Nel corso di Teatro e arti performative insegna diritti e politiche di genere. È membro dell'European Law Institute, della Società Italiana per la Ricerca nel Diritto Comparato, dell'Associazione Italiana di Diritto Comparato ed autrice di varie pubblicazioni. È membro del Cluster MEDLAB MEDical Design LABORatory on service and product innovations e dello User-Lab. Laboratory for user centered applied research. Presiede il Comitato etico per la ricerca dell'Università Iuav di Venezia.

Gianni Sinni è professore associato di Design della Comunicazione presso l'Università Iuav di Venezia. Ha fondato lo studio di comunicazione Lcd con sede a Firenze. È componente del Laboratorio di ricerca User-Lab. Laboratory for user centered applied research. I suoi temi di ricerca riguardano il design della comunicazione applicato all'innovazione sociale e all'informazione complessa in particolare nell'ambito della pubblica utilità. È stato consulente per l'identità del Ministro per l'innovazione tecnologica e del Team per la trasformazione digitale per il progetto "Repubblica digitale". È stato membro dello Steering Committee di Agid per la definizione delle "Linee guida di design per il web della PA".

ISBN 9788831241694



Bembo Officina Editoriale

Comitato scientifico

Pippo Ciorra
Raffaella Fagnoni
Fulvio Lenzo
Anna Marson
Luca Monica
Fabio Peron
Salvatore Russo
Maria Chiara Tosi (Presidente)
Angela Vettese

Direzione editoriale

Raimonda Riccini

Coordinamento redazionale

Rosa Chiesa
Maddalena Dalla Mura

Redazione

Matteo Basso
Marco Capponi
Andrea Iorio
Olimpia Mazzarella
Michela Pace
Claudia Pirina
Francesco Zucconi

Segreteria di redazione e revisione editoriale

Anna Ghiraldini
Stefania D'Eri

Art Direction

Luciano Perondi

Progetto grafico

Federico Santarini
Vittoria Viale
Emilio Patuzzo

Web Design

Giovanni Borga

Automazione processi di impaginazione

Roberto Arista
Giampiero Dalai
Federico Santarini

Coordinamento

Simone Spagnol

Questa pubblicazione si inserisce nel contesto delle attività legate al “Laboratorio di scrittura” della Scuola di dottorato, in particolare al ciclo di lezioni inaugurato nel 2021 e pensato in prospettiva interdisciplinare: le principali questioni giuridiche legate al trattamento dei dati personali nella ricerca e al diritto d'autore nella ricerca iconografica e negli archivi sono proposte all'inizio di ogni anno accademico con soddisfazione e grande partecipazione di dottorande e dottorandi.

Tutti i saggi sono rilasciati con licenza

*Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0
International (CC BY-NC-SA 4.0)*

2024, Venezia

ISBN: 9788831241694

I Università luav
- - - di Venezia
U
- - -
A
- - -
V

TRANSP ARENCY

Incontro interdisciplinare sul principio

BY

di trasparenza dei dati personali

DESIGN

Venezia, 19 dicembre 2022

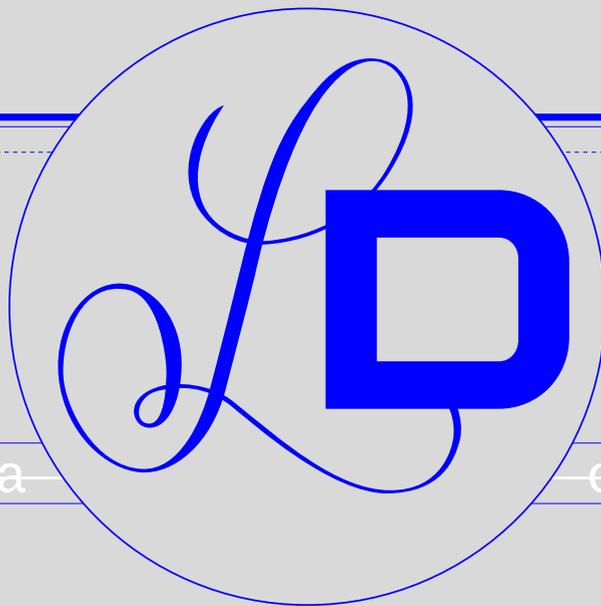
A cura di Barbara Pasa e Gianni Sinni



INDICE

- 10 Note introduttive: cronache della giornata di studi
Barbara Pasa e Gianni Sinni
- 26 Privacy by design: per una cultura del progetto
in ambito giuridico
Barbara Pasa
- 64 Trasparenza del trattamento e Legal Design:
verso un approccio comportamentale e democratico
Tommaso Fia
- 80 What if...? Il design speculativo per la protezione
dei dati personali
Rossana Ducato e Arianna Rossi
- 94 La ricerca interdisciplinare tra diritto, design
e informatica per combattere i dark pattern
Arianna Rossi
- 118 Creative Commons: un modello di semplificazione?
Deborah De Angelis
- 130 Dark UX: oltre le interfacce visive
Pietro Costa

- 140 La formazione per il cambiamento sostenibile
e il Legal Design
Gianni Sinni
- 156 La forma grafica del testo
Luciano Perondi
- 172 Comunicare la complessità del diritto
Ginevra Peruginelli
- 196 Ecosistemi comunicativi. Mettere al centro
il potere di abilitazione del progetto
Marco Tortoioli Ricci



Giornata

di studi

Legal Design

19 dicembre 2022

Iuav > Tolentini, S. Croce 191 > Venezia

Aula Magna > ore 11-17

I
- -
U
- -
A
- -
V

Università Iuav
di Venezia

Con il patrocinio del

25 |  GPDP
1993-2022 | GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

7 DARK UX:
OLTRE
LE INTERFACCE
VISIVE

PIETRO COSTA
Università Iuav di Venezia

Negli ultimi anni, il design dell'esperienza utente (UX) ha acquisito un ruolo di primaria importanza all'interno di numerosissime istituzioni e aziende.

La crescente concorrenza nel panorama digitale e l'evoluzione rapida delle tecnologie hanno reso essenziale fornire prodotti e servizi che non solo siano *user-friendly*, ma anche accessibili e gratificanti per chi ne usufruisce. Parallelamente, gli stessi utenti sono diventati più esigenti e consapevoli delle loro aspettative riguardo all'usabilità e alla qualità dell'esperienza offerta.

Di conseguenza, investire nel design dell'interazione e dell'esperienza utente si è rivelato cruciale per sviluppare servizi digitali che soddisfino le necessità degli utenti, contribuendo alla crescita a lungo termine nei più disparati settori, sia in ambito pubblico che privato.

In tale contesto le interfacce assumono un ruolo fondamentale nel plasmare l'approccio degli utenti all'utilizzo delle piattaforme e dei servizi. Infatti l'interazione prolungata con un'interfaccia, sia essa un'applicazione, un sito web o un dispositivo, può portare alla formazione di abitudini comportamentali. Il fenomeno è oggetto di studio in diverse discipline, tra cui la psicologia, l'ergonomia e l'interazione uomo-computer, poiché le abitudini acquisite possono avere un impatto significativo sulla vita quotidiana delle persone e sulle dinamiche di utilizzo delle tecnologie (Garaialde et al., 2020).

Comprendere i fattori che influenzano queste abitudini è fondamentale per progettare esperienze efficaci e sostenibili. Come afferma Raskin (2003, p. 21) “l’uso continuato di una qualsiasi interfaccia ingenera abitudine, che lo desideriamo oppure no. Il nostro dovere di progettisti è di creare interfacce che impediscano la formazione di abitudini che causino problemi agli utenti. Dobbiamo realizzare interfacce che sfruttano deliberatamente l’attitudine umana alla acquisizione di abitudini e ingenerano abitudini che facilitano il lavoro degli utenti”.

Ciò implica che le persone tendono a ripetere azioni e modalità di interazione senza considerare le conseguenze o le alternative. I designer delle interfacce possono sfruttare questa inclinazione per spingere gli utenti a compiere scelte inconsapevoli o non desiderate, ma favorevoli agli interessi del gestore della piattaforma o del servizio (Nodder, 2013).

1. LE INTERFACCE TRA QUESTIONI ETICHE E NORMATIVE

Nel sempre più articolato contesto dei prodotti digitali, l’autonomia dell’utente è spesso compromessa quando il design di un servizio o di un’applicazione è più orientato a soddisfare gli obiettivi commerciali dell’azienda che a rispettare le intenzioni e le esigenze dell’individuo. Ciò è in parte alimentato dalla feroce competizione per catturare l’attenzione e il tempo dell’utente, una dinamica che ha portato alcune aziende a ricorrere a pratiche di design ingannevoli e manipolative che mirano a influenzare i comportamenti online. Queste pratiche, raggruppabili sotto i termini *dark user experience* (Miquel-Ribé, 2020), *dark patterns* (Cara, 2019) o *deceptive patterns* (Brignull et al., 2023), sono diventate sempre più sofisticate e raffinate con il passare del tempo, incorporando elementi psicologici di persuasione e influenzamento del comportamento umano.

È un problema che risulta piuttosto diffuso e coinvolge anche i colossi del settore tecnologico e del web. Ad esempio, nel 2018, il social media Facebook è stato duramente criticato

per aver utilizzato *dark patterns* con l'obiettivo di spingere gli utenti a condividere più dati personali attraverso le impostazioni di privacy¹. Anche il colosso tecnologico Google è stato accusato di utilizzare tecniche simili per tracciare la posizione degli utenti senza il loro consenso esplicito², mentre alcune compagnie aeree e siti di prenotazione alberghiera hanno impiegato modalità di persuasione, come la creazione di un senso di urgenza falso, per indurre gli utenti a effettuare acquisti impulsivi³.

Non si tratta di un fenomeno di recente comparsa, considerando che i *dark patterns* sono stati definiti già nel 2010 da Harry Brignull⁴ come elementi di un'interfaccia attentamente progettati per ingannare gli utenti e indurli a compiere determinate azioni. Queste possono riguardare aspetti molto diversi dell'interazione con un'interfaccia, come l'iscrizione a servizi indesiderati, l'acquisto di prodotti non necessari, la rinuncia a diritti o garanzie, la condivisione di informazioni sensibili o la difficoltà nel disattivare o cancellare un account.

Negli anni immediatamente successivi alla prima definizione di Brignull, è iniziata una profonda riflessione in ambito accademico, con una serie di contributi finalizzati a classificare (Gray et al., 2018), esaminare (Mathur et al., 2019) e misurare (Mathur et al., 2021) l'incidenza di tali pattern all'interno delle

1 Si veda il report "Deceived by design. How tech companies use dark patterns to discourage us from exercising our rights to privacy", pubblicato dal Norwegian Consumer Council Report nel 2018.

2 Si veda il link <https://oag.dc.gov/release/ag-racine-announces-google-must-pay-95-million>.

3 Si veda il link <https://uxdesign.cc/how-booking-com-makes-you-book-a-room-a-ux-analysis-d0b5177b8b25>.

4 Il neologismo fu coniato nel 2010 contestualmente all'apertura del sito web darkpatterns.org.

interfacce visive, sollevando contemporaneamente anche una serie di preoccupazioni etiche nel ricorrere a tecniche ingannevoli e manipolative con l'obiettivo di indirizzare il comportamento degli utenti.

Nonostante una crescente consapevolezza dell'importanza dell'etica nel design, la realtà è che la molteplicità e la complessità dei nuovi scenari di progettazione digitale ostacolano l'applicazione di standard etici universali. Come ha osservato Wizinsky (2022, p. 156), la struttura intrinseca della logica capitalistica spesso rende impraticabili la maggior parte degli stessi: "Yet despite increased calls for designers to act 'ethically', the complexity and sheer variety of new design scenarios make most ethical standards impractical within the structure of capitalist logic"⁵.

Le pratiche di *dark user experience* hanno suscitato notevoli preoccupazioni non solo dal punto di vista etico, ma anche legale. Di conseguenza, le autorità di regolamentazione stanno implementando misure coordinate per affrontare e limitare l'uso di tali tecniche manipolative nelle interfacce di siti web e applicazioni.

Per ridurre l'incidenza dei *dark patterns*, sono state introdotte varie misure legislative e normative. Ad esempio, il GDPR in Europa, pur focalizzandosi principalmente sulla protezione dei dati, ha effetti che possono contribuire a contrastare queste pratiche, mentre negli Stati Uniti il DETOUR Act⁶ è stato introdotto specificamente per affrontare il problema. A supporto delle iniziative legislative, si stanno anche sviluppando linee guida e raccomandazioni progettuali.

5 Traduzione dell'autore: Nonostante l'aumento delle richieste ai designer di agire "eticamente", la complessità e la varietà dei nuovi scenari di progettazione rendono la maggior parte degli standard etici impraticabili all'interno della struttura della logica capitalistica.

6 Si veda il link <https://www.congress.gov/bill/116th-congress/senate-bill/1084/text>

Un esempio recente proviene dal Comitato europeo per la protezione dei dati (EDPB), che nel periodo tra il 2022 e l'inizio del 2023 ha rilasciato linee guida specifiche per identificare ed evitare i “deceptive design patterns” nelle piattaforme di social media (European Data Protection Board, 2023), offrendo raccomandazioni specifiche per la progettazione di interfacce utente che facilitino l'effettiva attuazione del GDPR.

2. ESPLORARE I *DARK PATTERNS* OLTRE IL VISUALE

Una revisione parzialmente completa della letteratura sui temi in questione rileva che, mentre la maggior parte delle ricerche fino ad oggi si è focalizzata sulle interfacce visive come siti web e applicazioni per dispositivi mobili, esiste una carenza di studi sull'uso dei *dark patterns* in altre modalità di interazione. Questa lacuna può dar luogo a ulteriori esplorazioni e considerazioni su come tali tecniche di manipolazione possano essere implementate in ambiti come l'Internet delle Cose (IoT), i dispositivi indossabili (*wearable*) o le interfacce vocali.

In particolare queste ultime sono diventate parte integrante della vita quotidiana e utilizzate per una varietà di compiti che vanno dalla ricerca di informazioni alla gestione di dispositivi “smart”, consentendo di interagire con i servizi e le informazioni attraverso il linguaggio naturale, un modello di interazione intuitiva e accessibile. Tuttavia la natura “invisibile” delle interfacce vocali rende più difficile per gli utenti riconoscere schemi di design ingannevoli: ad esempio, un assistente virtuale potrebbe utilizzare una formulazione ambigua o fuorviante per indurre l'utente a condividere dati personali o a effettuare acquisti non desiderati. Inoltre, la mancanza di un'interfaccia visiva rende più difficile per l'utente comprendere quali dati vengono raccolti e come vengono utilizzati e lo scenario potrebbe essere ulteriormente complicato da meccanismi di consenso poco chiari o da impostazioni predefinite che, di nuovo, tendono a favorire i fornitori del servizio piuttosto che l'utente (Owens et al., 2022).

È quindi evidente che la mancanza di trasparenza e la complessità intrinseca delle interfacce non visive come gli assistenti vocali, ma anche tutti i dispositivi IoT presenti negli uffici e nelle abitazioni, creano un terreno fertile per l'uso di *dark patterns*.

Infatti la vasta gamma di funzionalità degli artefatti IoT, inseriti negli ambienti quotidiani e spesso integrati con applicazioni mobile e interfacce fisiche come pulsanti o pannelli di controllo, amplia la possibilità di incorrere in questi schemi manipolativi, che possono avere conseguenze gravi sia in termini di violazioni della privacy che di sicurezza personale (Kowalczyk et al., 2023). Ad esempio, un dispositivo di sicurezza domestica potrebbe utilizzare termini ingannevoli per indurre l'utente a condividere l'accesso con terze parti, mettendo potenzialmente a rischio l'integrità dell'abitazione e rendendo ancora più urgente la necessità di affrontare questo tipo di problematiche.

Anche tecnologie emergenti come la *mixed reality* possono avere un lato "dark". Come evidenziato da recenti studi, seppur ancora piuttosto limitati, la realtà aumentata (Wang et al., 2023) e quella virtuale rappresentano nuovi terreni fertili per l'implementazione di *dark patterns*, grazie alla loro natura immersiva e al realismo degli ambienti virtuali. Per esempio, un'applicazione di realtà aumentata potrebbe implementare tecniche manipolative come il *haptic grabbing*, che influenza direttamente il comportamento dell'utente attraverso stimoli tattili. Questo tipo di manipolazione introduce una serie di problematiche di sicurezza poiché il feedback tattile, per sua natura, è più immediato e può essere percepito come più convincente rispetto a stimoli visivi o sonori. Ciò lo rende particolarmente efficace nel manipolare le decisioni degli utenti in modo discreto e spesso non riconoscibile. Inoltre la combinazione di realismo visivo e feedback tattile in un ambiente di realtà aumentata può creare un'esperienza così coinvolgente da far abbassare la guardia agli utenti riguardo a potenziali rischi o manipolazioni.

Come ultimo elemento di questa panoramica è importante considerare che l'integrazione dell'intelligenza artificiale in un'ampia gamma di prodotti e servizi potrà rivoluzionare le regole dell'interazione e, in prospettiva, amplificare le potenzialità dei *dark patterns*. Con l'introduzione sul mercato di prodotti digitali capaci di comportamenti autonomi o semiautonomi, emerge con forza la necessità di ripensare gli approcci tradizionali.

Infatti l'approccio *user-centered*, benché ancora fondamentale, non è più sufficiente di per sé, poiché l'autonomia crescente delle intelligenze artificiali richiede uno sguardo più ampio, un cambio di paradigma che tenga conto della dinamica e dell'*agency* di queste entità digitali. In uno scenario di crescente complessità emergono interrogativi cruciali: come possiamo garantire trasparenza e consenso quando interagiamo con entità capaci di apprendimento e decisione autonoma? In che modo possiamo prevenire e contrastare l'insinuarsi di tecniche manipolative in un contesto in cui l'utente non è più l'unico agente attivo?

Diventerà quindi importante indagare come la questione dei *dark patterns* acquisirà nuove sfaccettature e articolazioni, rendendo l'approfondimento di tali meccanismi indissociabile da una riflessione profonda sulla natura e sull'etica delle intelligenze artificiali ed evidenziando la necessità di elaborare nuovi framework normativi capaci di orientare lo sviluppo e l'implementazione responsabile di queste tecnologie in un futuro prossimo.

BIBLIOGRAFIA

- Raskin, J. (2003). *Interfacce a misura d'uomo*. Apogeo Editore.
- Garaialde, D., Bowers, C. P., Pinder, C., Shah, P., Parashar, S., Clark, L., & Cowan, B. R. (2020). Quantifying the impact of making and breaking interface habits. *International Journal of Human-Computer Studies*, 142, 102461.
- Nodder, C. (2013). *Evil by design: Interaction design to lead us into temptation*. John Wiley & Sons.
- Miquel-Ribé, M. (2020). Dark User Experience: From Manipulation to Deception. In L. Scherling & A. DeRosa (a cura di.), *Ethics in Design and Communication: Critical Perspectives* (40-48). Bloomsbury Visual Arts.
- Cara, C. (2019). Dark patterns in the media: A systematic review. *Network Intelligence Studies*, 7(14), 105-113.
- Brignull, H., Leiser, M., Santos, C., & Doshi, K. (2023). *Deceptive patterns – user interfaces designed to trick you*. deceptive.design. <https://www.deceptive.design>.
- Gray, C. M., Kou, Y., Battles, B., Hoggatt, J., & Toombs, A. L. (2018). The dark (patterns) side of UX design. *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (1-14).
- Mathur, A., Acar, G., Friedman, M. J., Lucherini, E., Mayer, J., Chetty, M., & Narayanan, A. (2019). Dark patterns at scale: Findings from a crawl of 11K shopping websites. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3(CSCW), 1-32.
- Mathur, A., Kshirsagar, M., & Mayer, J. (2021). What makes a dark pattern... dark? Design attributes, normative considerations, and measurement methods. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (1-18).
- Wizinsky, M. (2022). *Design after Capitalism: Transforming Design Today for an Equitable Tomorrow*. MIT Press.

- European Data Protection Board (2023). *Guidelines 03/2022 on deceptive design patterns in social media platform interfaces: How to recognise and avoid them*. Version 2.0 [Guidelines]. European Data Protection Board. https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-032022-deceptive-design-patterns-social-media_en.
- Owens, K., Gunawan, J., Choffnes, D., Emami-Naeini, P., Kohno, T., & Roesner, F. (2022). Exploring deceptive design patterns in voice interfaces. *Proceedings of the 2022 European Symposium on Usable Security* (64-78).
- Kowalczyk, M., Gunawan, J. T., Choffnes, D., Dubois, D. J., Hartzog, W., & Wilson, C. (2023). Understanding Dark Patterns in Home IoT Devices. *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (1-27).
- Wang, X., Lee, L. H., Bermejo Fernandez, C., & Hui, P. (2023). The Dark Side of Augmented Reality: Exploring Manipulative Designs in AR. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 1-16.