

HLC TASK

2ºASIR

Amelia Gallego Gómez



HLC TASK

Link

<https://www.dailynews.com/2019/08/13/facebook-paid-contractors-to-transcribe-users-audio-chats/>

Text

Facebook has been paying hundreds of **outside contractors** to transcribe clips of audio from users of its services, according to people with **knowledge** of the work.

The work has **rattled** the contract employees, who are not told where the audio was recorded or how it was obtained — only to transcribe it, said the people, who requested **anonymity** for fear of losing their jobs. They're hearing Facebook users' conversations, sometimes with vulgar content, but do not know why Facebook needs them transcribed, the people said.

Facebook confirmed it had been transcribing users' audio and said it will no longer do so, following **scrutiny** into other companies.

"Much like Apple and Google, we paused human review of audio more than a week ago," the company said Tuesday, Aug. 13. The company said the users who were affected chose the option in Facebook's Messenger app to have their voice chats transcribed. The contractors were checking **whether** Facebook's artificial intelligence correctly interpreted the messages, which were anonymized.

Big tech companies including Amazon.com and Apple have come under fire for collecting audio **snippets** from consumer computing devices and subjecting those clips to human review, a practice that critics say invades privacy.

Bloomberg first reported in April that Amazon had a team of thousands of workers around the world listening to Alexa audio requests with the goal of improving the software, and that similar human review was used for Apple's Siri and Alphabet Inc.'s Google Assistant. Apple and Google have since said they no longer **engage** in the practice and Amazon said it will let users **opt out** of human review.

The social networking giant, which just completed a \$5 billion settlement with the U.S. Federal Trade Commission after a probe of its privacy practices, has long denied that it collects audio from users to inform ads or help determine what people see in their news feeds. Chief Executive Officer Mark Zuckerberg denied the idea directly in Congressional testimony.

“You’re talking about this conspiracy theory that gets passed around that we listen to what’s going on on your microphone and use that for ads,” Zuckerberg told U.S. Senator Gary Peters in April 2018. “We don’t do that.”

In follow-up answers for Congress, the company said it “only accesses users’ microphone if the user has given our app permission and if they are actively using a specific feature that requires audio (like voice **messaging features**.)” The Menlo Park-based company doesn’t address what happens to the audio afterward.

Shares of Facebook pared gains following the report. The stock was up 1.6% at \$188.37 at 3:30 p.m. Tuesday in New York, compared with an earlier increase of as much as 3.2%.

Facebook hasn’t **disclosed** to users that third parties may review their audio. That’s led some contractors to feel their work is **unethical**, according to the people with knowledge of the matter.

At least one firm reviewing user conversations is TaskUs Inc., a **Santa Monica-based outsourcing** firm with outposts around the world, the people said. Facebook is one of TaskUs’s largest and most important clients, but employees aren’t allowed to mention publicly who their work is for. They call the client by the code name “Prism.”

Facebook also uses TaskUs to review content that’s in possible violation of policies. There are also TaskUs teams working on election preparation and screening political ads, though some of those employees were recently moved to the new transcription team.

The Facebook data-use policy, revised last year to make it more understandable for the public, includes no mention of audio. It does, however, say Facebook will collect “content, communications and other information you provide” when users “message or communicate with others.”

Facebook says its “systems automatically process content and communications you and others provide to analyze context and what’s in them.” It includes no mention of other human beings screening the content. In a list of “types of third parties we share information with,” Facebook doesn’t mention a transcription team, but **vaguely** refers to “vendors and service providers who support our business” by “analyzing how our products are used.”

The role of humans in analyzing recordings **underscores** the limits of artificial intelligence in its ability to recognize words and speech patterns. Machines are getting better at the task but sometimes still struggle with the unfamiliar. That some of the contractors have found the recorded content disturbing is further reminder of the human toll of moderating content on Facebook, the world’s biggest social network.

Facebook first started allowing Messenger users to have their audio transcribed in 2015. “We’re always working on ways to make Messenger more useful,” David Marcus, the executive in charge of the service at the time, said in a Facebook post.

1. Translation:

Facebook ha estado pagando a cientos de contratistas externos para que transcriban clips de audio de los usuarios de sus servicios, según personas con conocimiento del trabajo.

El trabajo ha sacudido a los empleados contratados, a quienes no se les dice dónde se grabó el audio o cómo se obtuvo, solo para transcribirlo, dijeron las personas, que solicitaron el anonimato por temor a perder sus trabajos. Están escuchando las conversaciones de los usuarios de Facebook, a veces con contenido vulgar, pero no saben por qué Facebook necesita transcribirlas, dijeron.

Facebook confirmó que había estado transcribiendo el audio de los usuarios y dijo que ya no lo hará, luego de un escrutinio en otras compañías.

"Al igual que Apple y Google, hicimos una pausa en la revisión humana del audio hace más de una semana", dijo la compañía el martes 13 de agosto. La compañía

dijo que los usuarios afectados eligieron la opción en la aplicación Messenger de Facebook para transcribir sus chats. Los contratistas estaban verificando si la inteligencia artificial de Facebook interpretaba correctamente los mensajes, que estaban anonimizados.

Las grandes compañías tecnológicas, incluidas Amazon.com y Apple, han sido criticadas por recopilar fragmentos de audio de dispositivos informáticos de consumo y someter esos clips a revisión humana, una práctica que los críticos dicen que invade la privacidad.

Bloomberg informó por primera vez en abril que Amazon tenía un equipo de miles de trabajadores en todo el mundo escuchando las solicitudes de audio de Alexa con el objetivo de mejorar el software, y que se utilizó una revisión humana similar para el Asistente de Google Siri y Alphabet Inc. de Apple. Desde entonces, Apple y Google han dicho que ya no participan en la práctica y Amazon dijo que permitirá a los usuarios optar por la revisión humana.

El gigante de las redes sociales, que acaba de completar un acuerdo de 5 mil millones de dólares con la Comisión Federal de Comercio de EE. UU. Después de una investigación de sus prácticas de privacidad, ha negado durante mucho tiempo que recopile audio de los usuarios para informar anuncios o ayudar a determinar lo que la gente ve en sus noticias. El director ejecutivo, Mark Zuckerberg, negó la idea directamente en el testimonio del Congreso.

"Estás hablando de esta teoría de la conspiración que se transmite y escuchamos lo que sucede en tu micrófono y lo usamos para anuncios", dijo Zuckerberg al senador estadounidense Gary Peters en abril de 2018. "No hacemos eso"

En las respuestas de seguimiento para el Congreso, la compañía dijo que "solo accede al micrófono de los usuarios si el usuario ha dado permiso a nuestra aplicación y si está utilizando activamente una función específica que requiere audio (como las funciones de mensajes de voz)". La empresa con sede no aborda lo que sucede con el audio después.

Las acciones de Facebook recortaron ganancias luego del informe. La acción subió 1.6% a 188.37 de dólares a las 3:30 p.m. El martes en Nueva York, en comparación con un aumento anterior de hasta un 3,2%.

Facebook no ha revelado a los usuarios que terceros pueden revisar su audio. Eso ha llevado a algunos contratistas a sentir que su trabajo no es ético, según las personas con conocimiento del asunto.

Al menos una empresa que revisa las conversaciones de los usuarios es TaskUs Inc., una empresa de tercerización con sede en Santa Mónica con puestos de avanzada en todo el mundo, dijeron las personas. Facebook es uno de los clientes

más grandes e importantes de TaskU, pero los empleados no pueden mencionar públicamente para quién es su trabajo. Llamam al cliente por el nombre en clave "Prisma".

Facebook también usa TaskUs para revisar el contenido que está en posible violación de las políticas. También hay equipos de TaskUs trabajando en la preparación de elecciones y la selección de anuncios políticos, aunque algunos de esos empleados fueron trasladados recientemente al nuevo equipo de transcripción.

La política de uso de datos de Facebook, revisada el año pasado para que sea más comprensible para el público, no incluye ninguna mención de audio. Sin embargo, sí dice que Facebook recopila "contenido, comunicaciones y otra información que usted proporcione" cuando los usuarios "envíen mensajes o se comuniquen con otros".

Facebook dice que sus "sistemas procesan automáticamente el contenido y las comunicaciones que usted y otros proporcionan para analizar el contexto y lo que hay en ellos". No incluye ninguna mención de otros seres humanos que examinen el contenido. En una lista de "tipos de terceros con los que compartimos información", Facebook no menciona un equipo de transcripción, pero se refiere vagamente a "proveedores y proveedores de servicios que apoyan nuestro negocio" al "analizar cómo se utilizan nuestros productos".

El papel de los humanos en el análisis de grabaciones subraya los límites de la inteligencia artificial en su capacidad para reconocer palabras y patrones de habla. Las máquinas están mejorando en la tarea, pero a veces todavía luchan con los desconocidos. Que algunos de los contratistas hayan encontrado inquietante el contenido grabado es un recordatorio adicional del costo humano de moderar contenido en Facebook, la red social más grande del mundo.

Facebook comenzó a permitir que los usuarios de Messenger transcribieran su audio en 2015. "Siempre estamos trabajando para hacer que Messenger sea más útil", dijo David Marcus, el ejecutivo a cargo del servicio en ese momento, en una publicación de Facebook.

2. Strange word:

- outside contractors: contratistas externos.
- knowledge: personas con conocimiento

- has rattled: ha sacudido
- anonymity: anonimato
- scrutiny: escrutinio
- whether: ya sea
- big tech companies: grandes empresas tecnológicas
- snippets: fragmentos
- engage: contratar
- opt out: optar por no
- messaging features: características de mensajería
- disclosed: revelado
- unethical: no es ético
- Santa Monica-based outsourcing: tercerización basada en Santa Mónica
- vaguely: vagamente
- underscores: guiones bajos

3. Fill in the gaps:

a)- Facebook has been paying hundreds of outside contractors to transcribe clips of audio from users of its services, according to people with knowledge of the work.

b)- The contractors were checking whether Facebook's artificial intelligence correctly interpreted the messages, which were anonymized.

c)- Apple and Google have since said they no longer engage in the practice and Amazon said it will let users opt out of human review.

d)- The Menlo Park-based company doesn't address what happens to the audio afterward.

e)- That's led some contractors to feel their work is unethical, according to the people with knowledge of the matter.

f)- Facebook doesn't mention a transcription team, but vaguely refers to vendors and service providers who support our business by analyzing how our products are used.

g)- We're always working on ways to make Messenger more useful.

4. Questions and answers.

a)- Who has Facebook been paying to transcribe the audio clips?

Facebook has been paid to hundred of outside contactors

b)- What does Facebook listen to sometimes?

They're hearing users conversation, and sometimes vulgar content.

c)- What did Facebook do but won't do it anymore?

Facebook had been transcribing users' audio.

d)- What did Mark Zuckerberg say to Senator Gary Peter about the conspiracy theory?

We don't use the users information to provide advertising.

e)- How much and where did Facebook shares go up a second time?

On Tuesday in New York at 3,2%