

# Alexa, behalt das für dich!

Nutzerbefehle an die Assistenzsoftware werden von Amazon-Mitarbeitern angehört und abgetippt

VON ANDREJ SOKOLOV

**SEATTLE.** Amazon lässt zum Teil Mitarbeiter aufgezeichnete Befehle von Nutzern an seine Assistenzsoftware Alexa anhören und abtippen, um die Spracherkennung zu verbessern. Der Konzern bestätigte das am Donnerstag dem Finanzdienst Bloomberg. „Wir versehen nur eine sehr geringe Auswahl an Alexa-Sprachaufnahmen mit Kommentaren, um das Kundenerlebnis zu verbessern.“

Bloomberg zufolge wird diese Arbeit an mehreren Standorten erledigt, unter an-

derem in Boston, Costa Rica, Indien und Rumänien. Laut zwei Mitarbeitern in Bukarest schlagen sie pro Schicht bis zu 1000 Mitschnitte um. Ein Mitarbeiter aus Boston sagte, er habe zum Beispiel Aufzeichnungen mit den Worten „Taylor Swift“ analysiert und mit der Anmerkung versehen, dass die Sängerin gemeint sei.

„Beschäftigte haben keinen direkten Zugang zu Informationen, durch die eine Person oder ein Account bei diesem Verfahren identifiziert werden können“, betonte Amazon gegenüber Bloomberg. Der Finanzdienst berichtete wäh-

renddessen, auf einem Screenshot zu einem Transkriptionsauftrag seien eine Accountnummer, der Vorname des Nutzers und die Seriennummer des Geräts aufgeführt gewesen. Der Konzern erklärte, alle Informationen würden streng vertraulich behandelt und es werde mit Zugangseinschränkungen und Verschlüsselung gearbeitet.

Aus Amazons Informationen zu Alexa geht bisher nicht hervor, dass unter Umständen auch Menschen die Aufzeichnungen anhören könnten. „Zum Beispiel verwenden wir Ihre Befehle an Alexa, um

unsere Systeme zur Spracherkennung und zum Verstehen natürlicher Sprachen zu trainieren“, heißt es auf einer Amazon-Seite. Zugleich können Nutzer in den Einstellungen der Nutzung ihrer Aufnahmen zur Weiterentwicklung des Dienstes widersprechen. Von Amazon gab es am Donnerstag zunächst keine weiteren Stellungnahmen. Auch die Konkurrenten Apple und Google äußerten sich zunächst nicht zur Anfrage, ob sie auf eine ähnliche Vorgehensweise bei ihren Assistenten Siri und Google Assistant zurückgreifen.



Dass Befehle an Alexa von Mitarbeitern abgehört werden, war bisher unbekannt.

FOTO: THOMAS TRUTSCHEL/IMAGO

## **Amazon-Mitarbeiter tippen zum Teil Alexa-Sprachbefehle ab Wer hört, was die Nutzer Sprach-Assistenten erzählen? Amazon lässt laut einem Bericht manche Audio-Aufnahmen auch von Mitarbeitern prüfen und abtippen.**

**Axel Kannenberg**

Amazon lässt zum Teil Mitarbeiter aufgezeichnete Befehle von Nutzern an seine Assistenzsoftware Alexa anhören, abtippen und prüfen, um die Spracherkennung zu verbessern. Der Konzern bestätigte die Vorgehensweise am Donnerstag dem Finanznachrichtendienst *Bloomberg*. "Wir versehen nur eine sehr geringe Auswahl an Alexa-Sprachaufnahmen mit Kommentaren, um das Kundenerlebnis zu verbessern."



(Bild: dpa, Britta Pedersen)

*Bloomberg* zufolge wird diese Arbeit an diversen Standorten rund um die Welt erledigt, unter anderem in Boston, Costa Rica, Indien und Rumänien. Laut zwei Mitarbeitern in Bukarest schlagen sie dort in jeder Schicht bis zu 1000 Mitschnitte pro Prüfer um. Ein Teil der Mitarbeiter transkribiert die Sprachbefehle der Nutzer und vergleicht sie mit Alexas automatischer Transkription oder bewertet die Interaktion zwischen Nutzer und Maschine mit Kommentaren. Ein Mitarbeiter aus Boston sagte, er habe zum Beispiel Aufzeichnungen mit den Worten "Taylor Swift" analysiert und sie mit der Anmerkung versehen, dass die Nutzer die Sängerin meinten.

### **Aufnahmen auch ohne Aktivierungswort**

Andere Mitarbeiter notierten wiederum alles, was der Lautsprecher darüber hinaus aufnimmt – auch Gespräche im Hintergrund. Mitunter seien das auch vertrauliche Dinge, etwa Namen, Bankverbindungen oder Äußerungen von Kindern. In solchen Fällen sollen die Mitarbeiter einen Haken bei einer Checkbox für "kritische Daten" setzen und mit der nächsten Audiodatei weitermachen.

Ebenfalls seien auch Mitschnitte darunter, bei denen Alexa ohne das eigentlich obligatorische Aktivierungswort mit der Aufnahme begonnen habe. Die Aufnahmen starteten oft mit Fernsehgeräuschen oder nicht identifizierbarem Lärm. Auch solche Fälle sollten die Prüfer notieren. Einer der Aufnahmenprüfer erklärte *Bloomberg*, dass jeder Mitarbeiter pro Tag rund 100 solcher Mitschnitte auf dem Tisch habe, bei denen Alexa fehlaktiviert wurde und kein Aktivierungswort erkennbar sei.

Zwei Beschäftigte sagten *Bloomberg*, sie hätten auch etwas gehört, was ein sexueller Übergriff gewesen sein könnte. Laut zwei Mitarbeitern aus Rumänien seien sie in solchen Situationen angehalten, nichts zu unternehmen, schrieb der Finanzdienst.

### **Keine Identifikation von Personen möglich**

"Beschäftigte haben keinen direkten Zugang zu Informationen, durch die eine Person oder ein Account bei diesem Verfahren identifiziert werden können", betonte Amazon in der Stellungnahme an *Bloomberg*. Der Finanzdienst berichtete zugleich, auf einem Screenshot zu einem solchen Transkriptions-Auftrag seien eine Account-Nummer, der

Vorname des Nutzers sowie die Seriennummer des Geräts aufgeführt gewesen. Der Konzern erklärte, alle Informationen würden streng vertraulich behandelt und es werde mit Zugangseinschränkungen und Verschlüsselung gearbeitet.

[Aus Amazons Informationen zu Alexa](#) geht bisher nicht explizit hervor, dass unter Umständen auch Menschen die Aufzeichnungen anhören könnten. "Zum Beispiel verwenden wir Ihre Befehle an Alexa, um unsere Systeme zur Spracherkennung und zum Verstehen natürlicher Sprachen zu trainieren", heißt es lediglich in Fragen und Antworten auf einer Amazon-Seite. Zugleich können Nutzer in den Einstellungen der Nutzung ihrer Aufnahmen zur Weiterentwicklung des Dienstes widersprechen.

Von Amazon gab es am Donnerstag zunächst keine weiteren Stellungnahmen über die Erklärung an *Bloomberg* hinaus. Apple und Google erklärten gegenüber dem Finanznachrichtendienst, dass sie ebenfalls auf menschliche Prüfung von Audioschnipseln setzen, um ihre Assistenten Siri und Google Assistant zu verbessern. Diese ließen aber keinen Rückschluss auf die Identität der Nutzer zu. *(Mit Material der dpa)* /

**[UPDATE, 11.04.2019, 14:20]**

*Weitere Details aus Mitarbeiteraussagen wurden ergänzt. ([axk](#))*

## **Sprachassistent Amazon wertet Alexa-Aufnahmen aus**

Stand: 11.04.2019 12:49 Uhr

**Durch die Analyse von aufgenommenen Sprachbefehlen will Amazon seinen Sprachassistenten Alexa verbessern. Doch die Mitarbeiter haben auch Zugang zu den privaten Inhalten der Nutzer.**

Um die Spracherkennung der Assistenzsoftware Alexa zu verbessern, lässt Amazon Mitarbeiter teilweise Befehle der Nutzer auswerten. Der Konzern bestätigte die Vorgehensweise dem Finanzdienst Bloomberg: "Wir versehen nur eine sehr geringe Auswahl an Alexa-Sprachaufnahmen mit Kommentaren, um das Kundenerlebnis zu verbessern."

Bloomberg zufolge wird diese Arbeit an mehreren Standorten weltweit erledigt, unter anderem in Boston, Costa Rica, Indien und Rumänien. Laut zwei Mitarbeitern in Bukarest schlagen sie dort pro Schicht bis zu 1000 Mitschnitte um. Ein Mitarbeiter aus Boston sagte, er habe zum Beispiel Aufzeichnungen mit den Worten "Taylor Swift" analysiert und sie mit der Anmerkung versehen, dass die Nutzer die Sängerin meinten.

### **Auch private Inhalte werden abgehört**

Hin und wieder bekämen sie so aber auch Zugang zu privaten Inhalten oder würden sogar Zeugen von möglicherweise kriminellen Vorgängen. Zwei Mitarbeiter berichteten von einem Mitschnitt, den sie als sexuellen Übergriff deuteten. Zwei Mitarbeitern des Standorts Bukarest zufolge gelte bei Amazon in solchen Fällen die Auffassung, es sei nicht die Aufgabe des Unternehmens, einzuschreiten.

### **"Null Toleranz" bei Missbrauch**

Amazon betonte gegenüber Bloomberg, man achte bei dem Verfahren auf den Schutz der Privatsphäre der Nutzer. "Beschäftigte haben keinen direkten Zugang zu Informationen, durch die eine Person oder ein Account bei diesem Verfahren identifiziert werden können", hieß es in der Stellungnahme.

Der Finanzdienst berichtete zugleich, auf einem Screenshot zu einem solchen Transkriptionsauftrag seien eine Accountnummer, der Vorname des Nutzers sowie die Seriennummer des Geräts aufgeführt gewesen. Der Konzern erklärte, alle Informationen würden streng vertraulich behandelt und es werde mit Zugangseinschränkungen und Verschlüsselung gearbeitet. Bei Missbrauch des Systems gelte eine "Null-Toleranz-Regel".

### **Nutzer nicht ausreichend informiert?**

In den Privatsphäreinstellungen des Sprachassistenten haben Nutzer die Möglichkeit, der Verwendung ihrer Daten zur Weiterentwicklung des Systems zu widersprechen. Aus den Informationen geht bisher allerdings nicht explizit hervor, dass unter Umständen auch Menschen die Aufzeichnungen des Geräts anhören könnten.

Von Amazon gab es zunächst keine weiteren Stellungnahmen. Auch die Konkurrenten Apple und Google äußerten sich zunächst nicht zur Anfrage, ob sie auf eine ähnliche Vorgehensweise bei ihren Assistenten Siri und Google Assistant zurückgreifen.

Über dieses Thema berichtete die tagesschau am 11. April 2019 um 17:00 Uhr.