

Είναι τα chatbots τα νέα apps;

/ Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός



σου κάνω μήνυση”, είπε η πόρτα καθώς η πρώτη βίδα έφυγε από τη θέση της. Ο Joe Chip απάντησε: “Ποτέ στη ζωή μου δεν μου έχει κάνει μήνυση μια πόρτα”». Οχι, δεν τρελάθηκε ο πρωταγωνιστής του μυθιστορήματος επιστημονικής φαντασίας «Ubik» (εκδ. Τόπος) του Φίλιπ Ντικ. Απλώς μια ηλεκτρονική ομιλούσα πόρτα τού έσπασε τα νεύρα. Και εκείνος θέλησε να την εκδικηθεί ξεβιδώνοντάς την. Μια εικόνα που ίσως αντικατοπτρίζει το εγγύς μέλλον, τότε που (πιθανόν) όλες οι συσκευές θα μπορούν να επιτυγχάνουν ό,τι ακριβώς κάνουν τα «καλοκουρδισμένα» chatbots του σήμερα.

Τι είναι όμως τα chatbots; Ένας εκλαϊκευμένος ορισμός θα μπορούσε να ήταν και αυτός: «λογισμικά που εκτελούν κάποιες λειτουργίες μιμούμενα (όσο το δυνατόν καλύτερα) τον ανθρώπινο λόγο, γραπτό ή προφορικό». Με άλλα λόγια, software που μπορούν και απαντούν στις ερωτήσεις μας - στο μέτρο πάντα του τεχνολογικώς δυνατού. Πάρτε για παράδειγμα το ελληνικό chatbot για τα κινητά τηλέφωνα με την ονομασία «Πότε θα έρθει το λεωφορείο μου». Μετά τον φιλικό γραπτό χαιρετισμό «γεια σου» ακολουθεί η προτροπή «στείλε μου τη γραμμή και τη στάση που θες, για να σου πω σε πόση ώρα θα έρθει το λεωφορείο σου». Αφού του δώσουμε τα στοιχεία που θέλει (π.χ. 040, Καλαμάκι), εκείνο μας ρωτάει «προς ποια κατεύθυνση;» ενώ στο τέλος μάς ενημερώνει για τον ακριβή χρόνο αναμονής. Έτσι απλά και (σχετικά) ανθρώπινα.

Η εν λόγω τεχνολογία όμως δεν είναι κάτι καινούργιο, αντίθετα υπάρχει εδώ και 50 χρόνια. Το πρωτότοκο chatbot είχε το όνομα ELIZA (1966). Δημιουργός του υπήρξε ο καθηγητής Joseph Weizenbaum, που ήθελε να αποδείξει πόσο «επιφανειακή» είναι η επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων και υπολογιστών. Ολως περιέργως, όμως, εντυπωσιάστηκε και ο ίδιος από τη συναισθηματική σχέση που μπορούν να αναπτύξουν οι άνθρωποι μιλώντας με μια μηχανή. Η γραμματέας του μάλιστα, συχνά πυκνά, του ζητούσε να τις αφήσει μόνες τους με την ELIZA για «να τα πουν». Βέβαια, όπως είχε επισημάνει και ο «εφευρέτης» των ηλεκτρονικών υπολογιστών, Άλαν Τούρινγκ, στη θρυλική του δημοσίευση «Computing Machinery and Intelligence» (1950), το ζήτημα δεν είναι αν οι μηχανές μπορούν να σκεφτούν, αλλά αν τελικά μπορούν να μιμηθούν τον ανθρώπινο λόγο· σε τέτοιο βαθμό ώστε να «ξεγελούν» εμάς, τους συνομιλητές τους, δημιουργώντας κατ’ αυτόν τον τρόπο ένα πιο οικείο πλαίσιο διάδρασης. Το αν στο μέλλον κάποιοι άνθρωποι θα φτάσουν στο σημείο να «ερωτευτούν» τα chatbots τους -όπως ακριβώς κάνει ο χαρακτήρας που υποδύεται ο Γιάκιν Φίνιξ στο βραβευμένο δράμα «Her» (2013)- είναι μια άλλη, σχεδόν φιλοσοφική, συζήτηση.

Συζητώντας με τους ειδικούς για τα chatbots

«Έχουμε παράλογες απαιτήσεις πολλές φορές», τόνισε γελώντας κατά τη διάρκεια της συνέντευξής μας ο κ. Στέργιος Χατζηκυριακίδης, υπολογιστικός γλωσσολόγος και λέκτορας του Πανεπιστημίου του Γκέτεμποργκ. Ηρθαμε σε επαφή μαζί του, αφού η λειτουργία των chatbots βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην εν λόγω επιστήμη. Πάγια πεποίθησή του, λοιπόν, είναι πως το να αντιμετωπίζονται σαν να είναι φυσικοί ομιλητές μιας γλώσσας, ως σκεπτόμενα όντα δηλαδή που μπορούν να λειτουργήσουν και εκτός συγκεκριμένου πλαισίου, αποτελεί μια ανθρώπινη παρανόηση. «Μπορεί στο σκάκι οι άνθρωποι να έχουν ξεπεραστεί, στον τομέα της επεξεργασίας φυσικής γλώσσας όμως κρατάνε (ακόμα) τα πρωτεία σε σχέση με τους υπολογιστές», θα μας πει, για να συμπληρώσει πως αυτή την περίοδο γίνονται επιστημονικά άλματα σε τομείς που επηρεάζουν την εν λόγω τεχνολογία.

«Θα βρέξει σήμερα;» θα ρωτήσει ο κ. Φώτης Δραγανίδης, διευθυντής Τεχνολογίας της Microsoft Hellas. «Όχι, είναι απίθανο. Η θερμοκρασία θα κυμανθεί από 56 έως 70 βαθμούς Φάρεναιτ», θα έρθει η απάντηση από τον υπολογιστή μπροστά στα έκπληκτα μάτια μας. Η συνομιλία έλαβε χώρα κατά τη διάρκεια της επίσκεψής μας στα γραφεία της εταιρείας. Ο συνομιλητής του, όπως μαντέψατε, δεν είναι άνθρωπος. Είναι ένα universal chatbot που τιτλοφορείται Cortana. Αποτελεί προϊόν της εταιρείας και σε άψογα Αγγλικά λειτουργεί ως ένας ηλεκτρονικός βοηθός των χρηστών με αντικείμενο εργασίας, λίγο έως πολύ, τα πάντα! Κρατάει ημερολόγιο, υπενθυμίζει τα ραντεβού, είναι ικανό να απαντά στις ερωτήσεις τους και, τέλος, με τον καιρό προσαρμόζεται καλύτερα στη φωνή τους, έχοντας δυνατότητες αυτοδιδασκαλίας (machine learning).

Τους τελευταίους μήνες παρακολουθούμε μια «επενδυτική κούρσα» στον τομέα, με χαρακτηριστικό παράδειγμα τα σχεδόν 9 εκατ. δολάρια που φημολογείται ότι δαπάνησε η Google εξαγοράζοντας την εξειδικευμένη start-up Api.Ai. Για ποιον λόγο όμως καταπιάστηκε και η Microsoft πρόσφατα με τα chatbots; «Αν θυμάστε, σε παλιότερες εκδόσεις του Microsoft Office εμφανιζόταν ένας “συνδετήρας” που απαντούσε στις ερωτήσεις μας», απαντά με νόημα στο ερώτημα ο κύριος Δραγανίδης. Στη συνέχεια μας αφηγήθηκε την ιστορία του Xiaoice, του bot της Microsoft που εμφανίστηκε στην κινεζική τηλεόραση· παρουσίασε τον καιρό συνομιλώντας με τον παρουσιαστή, είχε τεράστια επιτυχία και σήμερα αριθμεί 20 εκατ. Κινέζους χρήστες. «Τα chatbots θα αλλάξουν τον τρόπο αλληλεπίδρασης του ανθρώπου με τους υπολογιστές. Από το πληκτρολόγιο και το ποντίκι προχωρήσαμε στις οθόνες αφής και σιγά σιγά προχωράμε προς τις φωνητικές εντολές (γραπτές ή προφορικές). Τα chatbots φαίνεται ότι είναι το μέλλον και, όπως είναι φυσικό, μας ενδιαφέρουν πολύ», θα πει κλείνοντας ο κύριος Δραγανίδης με ένα ευγενικό χαμόγελο στα χείλη και το βλέμμα να ατενίζει μακριά.

Σήμερα οι εξελίξεις σε τομείς όπως η αναγνώριση φωνής και η υπολογιστική γλωσσολογία δίνουν την ευκαιρία στα chatbots να διαπρέψουν στο άμεσο μέλλον. Στον θαυμαστό καινούργιο κόσμο του διαδικτύου όπου ζούμε, μας προσφέρουν μείωση φόρτου εργασίας, διευκόλυνση στις καθημερινές ασχολίες, καθώς και ένα ιδιαίτερα φιλικό interface· ο άμεσος διάλογος αποτελεί τον πλέον οικείο τρόπο επικοινωνίας για εμάς τους ανθρώπους. Όμως ακόμα δεν είναι απολύτως έτοιμα, απουσιάζουν τα killer bots, όπως μας τα ονόμασε ο κύριος Δραγανίδης. Εκείνα τα chatbots που θα κάνουν μια τεράστια διεθνή επιτυχία, έτσι ώστε να ανοίξουν οι καλώς εννοούμενοι «ασκοί του Αιόλου», όπως ακριβώς έγινε λίγα χρόνια πριν με τα apps. Εμείς τώρα, πραγματώνοντας το ρητό «μία δοκιμή θα σας πείσει», βρεθήκαμε ένα βράδυ καθημερινής να προσπαθούμε να διαλέξουμε τι ταινία θα δούμε. Η συνομιλία μας με το chatbot «And Chill» μέσω Facebook μας κατηύθυνε με βάση τις προσωπικές μας προτιμήσεις. Αποφύγαμε, βάζοντας το chatbot για κριτή, άλλη μία οικογενειακή μάχη για το ποια άποψη θα επικρατήσει. Οι ερωταποκρίσεις του «And Chill» μάς διευκόλυναν ιδιαίτερα. Και το ευχαριστούμε. Αλλωστε, γι’ αυτό δεν υπάρχει η τεχνολογία; Για να κάνει τη ζωή μας, αν όχι απαραίτητα καλύτερη, σίγουρα όμως πιο εύκολη.

Πηγή: Περιοδικό “Κ”- kathimerini.gr