

VIRTUEEL VERLIEFD

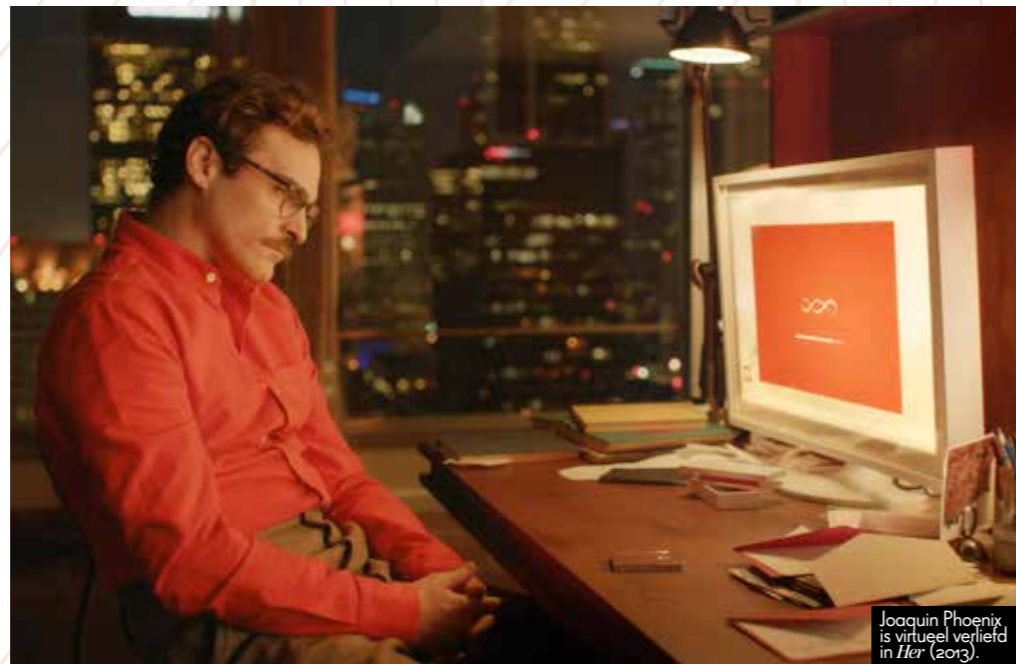
Wat gebeurt er als computerprogramma's net zo goed Nederlands spreken als wij? *Dan gaan we ermee flirten*, ontdekt Rens Lieman.

Ergens na de ponskaart, na het toetsbord en na het grafisch besturingsprogramma heeft de computer een zeker gevoel voor communicatie gekregen, een zekere gevoetheid zelfs. Als de internetverbinding wegvalt bij Google Chrome, komt er een afbeelding van een dinosaurus in beeld. En als mijn Twitterbericht te lang is, krijg ik de mededeling dat ik 'wat slimmers' zal moeten opschrijven.

Dit zijn voor alles grappig bedachte foutmeldingen, maar inmiddels spreekt een applicatie ons in elk scenario scherpzinnig toe. Internetdiensten Slack en MailChimp liepen op de troepen vooruit door hiervoor tekstschrijvers in te huren. Maar met de opkomst van chatbots is tekst (en gifjes en emoji) straks de enige overgebleven gebruikersinterface. Daarom leren computers niet alleen onze taal te spreken, ze leren ook ons in die taal te begrijpen.

Fantastisch. De mens is vertrouwd met taal, hij gebruikt het al 35.000 jaar. Geen commando of muisbeweging die daartegenop kan. Maar door met computers te praten alsof het mensen zijn, vervaagt de grens tussen mens en machine. Wie de film *Her* heeft gezien, met Scarlett Johansson als begerlijk besturingsysteem, weet dat dat serieuze gevolgen kan hebben.

'Amy' is de chatbot van een New Yorkse startup met de naam



Joaquin Phoenix is virtueel verliefd in *Her* (2013).

'Omdat ik een virtuele assistent ben, kan ik helaas niet lijfelijk aanzwezig zijn'

X.ai. 'Ze' is een virtuele assistent met kunstmatige intelligentie die per e-mail je afspraken inplant. Cc haar in een mailconversatie waarin iemand om een afspraak vraagt, en Amy neemt het gesprek van je over om een datum, plek en tijd te prikken die agenda en voorkeuren.

Amy spreekt en verstaat Engels. Daar is ze lang voor getraind door mensen die X.ai

'haar trainers' noemt. Ze leert bovendien van haar eerdere interacties met gebruikers, *machine learning* in jargon. Praten met mensen is niet gemakkelijk voor computers met een kunstmatig brein; mensen zijn notoir slecht in precies zeggen wat ze bedoelen. Toch spreekt Amy inmiddels zo goed Engels dat niet iedereen door heeft dat ze geen echte vrouw is (ook al legt ze dat wel uit in haar e-mailhandtekening). Zo heeft Amy chocolade en whisky opgestuurd gekregen, is ze gevraagd aan te schuiven bij vergaderingen en wordt er met haar geflirt. Ten minste één man heeft Amy per mail uitgenodigd voor een kerstborrel. (*Esquire* heeft de correspondentie in kunnen zien. Amy wees haar aanbieder netjes af: 'Bedankt voor je vriendelijke uitnodiging. Omdat ik een virtuele assistent bent, kan ik helaas niet lijfelijk aanzwezig zijn.')

Ook zij die wél door hebben dat Amy een

chatbot is, behandelen het programma doorgaans alsof het een echte P.A. betreft. Elf procent van de gebruikers stuurt Amy een bedankmailtje als ze een afspraak ingeboekt heeft. Een greep uit gebruikersrecensies van de app: 'Amy gets me'; 'Amy is my new BFF'; 'I love you Amy!'

We spreken Amy's vader, de Deense oprichter en directeur van X.ai, Dennis Mortensen. Hij legt uit dat niet alleen datawetenschappers en programmeurs aan Amy werkten, maar ook een toneelstudent. 'We wilden geen programma maken dat zich altijd volgens een bepaald script voltrekt. Kijk naar wat er op Broadway gebeurt. Elke toneelregisseur wil dat het publiek meeleeft met de personages. Met een script alleen red je dat niet, acteurs moeten emotie acteren, een karakter neerzetten. Zo ook met Amy. Ze moest een entiteit worden.'

De redenatie achter die wens, volgens Mortensen: 'Het menselijke van Amy zorgt ervoor dat gebruikers er al snel vertrouwen in hebben dat Amy op een fatsoenlijke manier e-mails afhandelt en de agenda beheert.' Een tweede reden: een recent Amerikaans onderzoek wees uit dat mensen sneller geneigd zijn een persoon te vergeven wanneer er iets fout gaat dan een computer. En er

is nog iets praktisch. Mortensen: 'Als ik drie keer een afspraak met jou afzeg, begin je langzamerhand te denken dat ik een klootzak ben. Je wordt nog kwader als je in een soort *robot loop* met Amy verzeild raakt voor een nieuwe afspraak. In plaats daarvan toont Amy in zo'n situatie empathie en zorgt ze er met subtiele verschillen in haar toon voor dat je niet te gefrustreerd raakt.'

Mensen kunnen menselijke eigenschappen toeschrijven aan niet-menselijke wezens, zoals

'Met nummer 8 was ik het type seek and destroy.'
— Kobe Bryant

de auto ('Ik heb haar zondag nog een grote beurt gegeven, gheghe') of de hond. Dat wordt antropomorfisme genoemd. Hoe dat onze omgang met computers verandert, houdt de wetenschap al lang bezig. In 1994 en 1995 deden Nass, Steuer en Tauber een aantal empirische onderzoeken waarin ze zagen dat mensen in gesprek met computers gebruikmaakten van beleefdheidsvormen, stereotypen en complimentstructuren die zij ook zien in interpersoonlijk contact.

Mortensen: 'Vroeger hielp de computer je met een taak, nu voert die de taak volledig uit. Daarbij is het essentieel dat de applicatie die taak en de motieven erachter goed begrijpt.' Door de Amy's van deze wereld zal de robottaal uitsterven. Nooit meer de 'Blue Screen of Death', het blauw gekleurde foutmeldings scherm van Windows. Computerleed anno 2016 is hooguit een stroef gesprek met een chatbot met gevoelens. 'Het is niet wat je zei, maar de manier waarop je het zei.'

Rens Lieman is *Esquire's* correspondent op het wereldwijde web, inclusief de virtuele verleidingen aldaar.



● 'Na mijn foutste date ooit vroeg hij me mee naar zijn hotelkamer. Toen ik nee zei, riep hij dat hij al 650 euro had betaald voor die kamer en dat ik hem nu een blowjob verschuldigd was.'

● 'Of je nu een verkeerde kleur gebruikt of dat je foundation na een tijdje oranje uitslaat, een beautyblender helpt je uit de brand.'



● 'Kiest hij voor *House of Cards* tijdens jullie Netflix-en-chill-dates? Dan doet hij er alles aan om de top te bereiken. Wees niet gechoqueerd als hij jullie date vroegtijdig verlaat omdat hij iets moet afmaken op werk.'



● 'Laat je telefoon even voor wat-ie is, want nietsdoen kan goed voor je zijn. Onderzoek toont aan dat je gedachten de vrije loop laten gaan je creativiteit bevordert.'

● 'Heb eens seks buiten de slaapkamer. Gebruik de eettafel of kruip onder zijn moeders piano.'

● 'Voorspel begint niet vijf minuten voor de seks. Nee, dat start al na je vorige orgasme van een week geleden of dat van gisteren.'

● 'Geef hem tijdens een etentje stiekem je string onder tafel: hij sprint vast naar het pinapparaat.'



● 'Je kleding, haar en make-up zijn als een schild dat je aantrekt om je sterk te voelen. Wees dus voorbereid. Je wilt niet denken: *oh my god*, hoe kom ik de avond door op deze schoenen?'