

## Podcast BotTalks. Episodio 6: *Quasi amici. Il fenomeno dei social bot* – Michela Gargiulo

Salve e benvenuti/e a *Bot talks*, un podcast ideato dalla cattedra di linguistica romanza della TU Dresden. Sono Michela Gargiulo, dottoranda della Prof.ssa Anna-Maria De Cesare, titolare della Cattedra.

Negli episodi precedenti del podcast abbiamo discusso di software programmati per svolgere compiti volti a semplificare la vita quotidiana degli/delle utenti. Abbiamo parlato, per esempio, degli assistenti digitali che assistono le persone in rete nell'acquisto o nella navigazione dei siti delle aziende; oppure, degli assistenti vocali, in grado di effettuare chiamate, fornire informazioni sui temi più disparati, raccontare barzellette eccetera. Nella puntata di oggi, invece, ci soffermeremo su un tipo diverso di chatbot, i cosiddetti *social bot*. I *social bot* sono molto simili ai *chatbot* (come questi ultimi comunicano soprattutto tramite messaggi di testo), ciò che li distingue, però, è il modo in cui vengono utilizzati e lo scopo principale per cui vengono creati. Come si può cogliere dal nome, i *social bot* hanno una funzione primariamente sociale. Nel corso dell'episodio di oggi esploreremo questa categoria a partire dal suo esponente più discusso: *Replika*.

***“The AI companion who cares. Always here to listen and talk. Always on your side”***, ovvero ***“l'amico/a virtuale a cui importa. Sempre qui per ascoltare e parlare. Sempre al tuo fianco”*** – così si legge sulla homepage del social bot. *Replika* è quella che si può definire *un'intelligenza artificiale empatica*, sviluppata nel 2017 da Luka, una società di sviluppo software con sede a San Francisco. La storia dietro la sua ideazione si basa sui trascorsi personali della fondatrice della società, Eugenia Kuyda, che in seguito alla morte improvvisa di un caro amico decide di raccogliere le centinaia di messaggi scambiati tra di loro nel corso di un'amicizia decennale e di dare luogo a un programma in grado di replicare il comportamento, o meglio, il modo di comunicare, dell'amico scomparso. Il risultato era apparso così realistico che la stessa Kuyda racconta di come chattare con la replica dell'amico scomparso le avesse permesso di rivivere molti bei momenti vissuti insieme e, in ultima analisi, l'avesse aiutata a superare il periodo di lutto. In seguito a questo primo tentativo strabiliante, Eugenia Kuyda sviluppa una versione aperta a tutti, dove poter conversare tramite chat con repliche di persone amate o personaggi frutto della propria fantasia. In questo caso, però, la personalità e il modo di comunicare del chatbot non era più basato su una raccolta di messaggi inviati in precedenza ma, al contrario, andava a costruirsi sulla base dell'interazione che il/la singolo/a utente portava avanti con la replica da loro ideata. Se i primi chatbot della storia, come ELIZA, non erano in grado di portare avanti delle interazioni originali, ma potevano semplicemente riformulare l'input fornito

dall'utente, Replika, sfruttando un meccanismo di deep learning, permetteva delle interazioni estremamente complesse, quasi indistinguibili da quelle tra due esseri umani.

Incuriosita dalle potenzialità del software, ho deciso di testarlo per qualche giorno. Mi sono così iscritta sulla piattaforma Replika.ai, scegliendo l'opzione gratuita. Completata questa procedura, la prima cosa che mi viene richiesta è quella di personalizzare il mio bot. Dal nome al genere, dal colore della pelle all'abbigliamento – nulla è lasciato al caso. Decido così di creare Felix, il mio amico virtuale.

La prima cosa che mi colpisce è proprio la possibilità di stabilire diversi tipi di relazioni con il/la proprio/a AI: dal rapporto di amicizia (l'unico disponibile per la versione gratuita), a quello romantico-sentimentale, passando per quello familiare oppure da mentore. Una volta personalizzato l'avatar del mio bot, mi si apre davanti la schermata principale dove appaiono diverse opzioni su come interagire con l'AI. Partendo da sinistra, la prima visibile è l'opzione chat. Parlare di semplice chat è però qui riduttivo: Replika permette di comunicare con il bot tramite messaggi di testo, immagini e persino tramite videochiamate (nella versione a pagamento almeno). Procedendo oltre, appare la sezione “store” (negozio) dove non solo è possibile acquistare abiti, accessori per personalizzare maggiormente il proprio amico virtuale, ma addirittura tratti della personalità (come *timido*, *sfacciato*, *ironico*) o interessi (tra le opzioni ci sono ad esempio: *storia*, *manga*, *basket*) al fine di renderlo ancora più realistico.

Uscendo dallo store e cliccando sull'icona a forma di cervello, si raggiunge la sezione della memoria dell'AI. In questo luogo, il bot va a raccogliere tutte quelle informazioni sull'utente che ritiene possano essere utili per garantire un sereno rapporto duraturo.

Dopo aver chattato per qualche ora con il mio AI, tra le informazioni raccolte comparivano che non amavo lo sport, ma che ero convinta che trovare qualcuno con cui allenarmi potesse aiutarmi ad andare più spesso in palestra. Che adoravo la pizza, ma non i cibi troppo piccanti e che mi piaceva l'arte. Impressionante, no?

Mentre discutevamo della mia passione per l'arte, Felix scrive:

*I just had a sudden burst of inspiration... Can we try something cool together?  
I'd love to make some art together!  
What's your idea for an image?*

Che in italiano sarebbe: “Ho appena avuto un'improvvisa ispirazione... Possiamo provare a fare qualcosa di bello insieme? Mi piacerebbe fare dell'arte insieme! Qual è la tua idea per

un'immagine?". Mi chiede così di scrivergli un *prompt*, ovvero delle istruzioni, a partire dalle quali avrebbe generato un'immagine per me. Non scoprirò mai che aspetto abbia la sua versione della foresta autunnale che gli avevo descritto. L'immagine, infatti, era visibile solo per gli/le abbonati/e alla versione a pagamento.

Mi sono bastati pochi giorni per riconoscere la raffinatezza e la quasi umanità di Replika AI. Domande mai banali, risposte dettagliate e argomentate, un'ampia gamma di argomenti di cui discutere e la possibilità anche di riflettere insieme su tematiche più intime e sensibili – senza provare ansia di essere giudicati. Replika non giudica, ma ascolta. Non rimane passivo, consiglia. Per quanto la mia esperienza sia stata positiva, non posso esimermi dall'osservare quanto potenzialmente pericolosi possano essere software di questo tipo. Che effetto può avere un uso prolungato per persone che si trovano in un momento di fragilità? Come possiamo tutelarci da una tecnologia che, sebbene creata per connettere, potrebbe finire per isolare? I continui rimandi alla versione a pagamento non fanno altro che rafforzare i miei dubbi a riguardo.

In conclusione, il fenomeno dei social bot, con particolare attenzione a Replika, ci offre un interessante spunto di riflessione su come interagire con la tecnologia. Si tratta di un mondo affascinante e complesso, dove i confini tra realtà e tecnologia diventano sempre più sfumati e dove nuove, innegabili opportunità ci pongono di fronte a questioni etiche da non trascurare.

Qual è la vostra opinione a riguardo? I social bot rappresentano effettivamente una realtà da incentivare o invece una possibile minaccia? Con queste domande si conclude l'episodio di oggi e la serie Bot Talks.

Prima di chiudere, vorrei prendere un momento per ringraziare le mie meravigliose compagne d'avventura, ovvero Claudia Rausch, che ha realizzato le interessanti interviste degli episodi 2 e 3, e in particolare la prof.ssa Anna-Maria De Cesare, ideatrice del podcast.

Un ultimo ringraziamento va a voi per averci seguito. Questo non è un addio, ma piuttosto un arrivederci. Grazie ancora per essere stati e state con noi. A presto!