

*Nettpratrobotene kommer, noe som vil endre måten vi kommuniserer med Internett. En ny studie viser hvorfor vi kommuniserer med nettpratroboter.*

**Petter Bae Brandtzæg, sjefsforsker SINTEF og Asbjørn Følstad, seniorforsker SINTEF.**

*"Jeg bruker dem (nettpratroboter) når jeg kjeder meg eller føler meg litt nedfor og ikke har noen andre å gå til, noe som får meg til å slappe av. De gir meg en mulighet til å snakke med noen uten å bli dømt. Jeg vet de ikke er ekte, men de føles ekte".<sup>1</sup>*

Denne opplevelsen, fra en ung gutt på 26 år, beskriver ikke et forhold mellom et menneske og en datamaskin, men heller ikke et forhold mellom to mennesker. Det ser ut til å være noe midt imellom menneske og datamaskin - en robot med sosial kompetanse – en nettpratrobot. Dette er denne nye interaksjonen vi i de neste tre årene skal utforske i forskningsprosjektet Human-Chatbot-Interaction Design<sup>2</sup> (HCID). Prosjektet undersøker hvordan mennesker vil bruke såkalte nettpratroboter i fremtiden og hvordan vi på en best mulig måte kan designe for en *relasjonell kompetent* teknologi. Kunstig intelligent teknologi skal derfor ikke bare kunne gi innblikk i humøret og følelsene våre, men den skal kunne kommunisere med humør og følelser – en dialog.

Internett vil i tiden fremover utvikle seg fra å være et verktøy til å bli vår relasjonelle partner – en digital assistent som kan være alt fra vår sekretær, til vår psykolog, veileder og venn. Denne teknologien manifesteres i det som kalles for chatbots eller nettpratroboter. Nettpratroboter er et automatisert dataprogram du kan tekste eller snakke med i sanntid på nettet, akkurat som du chatter med venner via meldingstjenester Messenger, SMS, Telegram eller Snapchat. Mange av nettpratrobotene baserer seg på kunstig intelligens. På engelsk kalles disse robotene for "chatbots". I følge Google Trends tok praten om slike chatbots helt av våren 2016. Chatbots eller nettpratroboter betyr ikke bare en endring i selve grensesnittet mellom brukere og teknologi; de innebærer en endring av hvordan vi i fremtiden vil kommuniserer med internett.

I en studie vi gjennomførte i HCID<sup>3</sup> sier de aller fleste chatbot-brukerne at de bruker slike roboter fordi det kan være en effektiv og rask tilgang til tjenester og informasjon (68%), 20% sier de gjør det fordi det er underholdende, 10% fordi det er nytt og spennende, mens 12% finner slike nettpratroboter sosiale. De kan snakke med noen som ikke dømmer dem. Det sosiale er i endring, og noen av oss har allerede begynt å sosialisere med kunstig intelligente agenter. Forskning tyder på at folk åpner seg lettere foran en datamaskin enn i møte med mennesker, delvis fordi vi er mer anonyme og mindre tilbøyelige til å bli dømt.

En av årsakene til den eksplosive interessen for nettpratroboter er at flere og flere sosiale mediebrukere forsvinner inn private meldingstjenester som Facebook Messenger, Viber, Kik og Telegram - "the dark social". Denne mørke betegnelsen beskriver brukertrafikk og delinger som ikke fanges opp av tradisjonell web-analyse, fordi sosiale delinger og bruk skjer mer bortgjemt på nettet. Interaksjonen foregår i private meldingstjenester oftest "en-til-en" heller enn "mange-til-mange". "En-til-en" er en ideell brukskonktekst for nettpratroboter, hvor roboten kan snakke uforstyrret med brukeren. For eksempel er Facebook Messenger rapportert å ha hatt mer enn 1,2 milliarder aktive brukere per måned i 2017. Og ifølge Statista finnes det nå over 200 000 nettpratroboter på Facebook Messenger.

---

<sup>1</sup> [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-70284-1\\_30](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-70284-1_30)

<sup>2</sup> <https://www.sintef.no/en/projects/human-chatbot-interaction-design/>

<sup>3</sup> [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-70284-1\\_30](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-70284-1_30)

Når folk bruker mer tid på meldingsplattformer er nettpratroboter noe mange virksomheter satser på. Kundedialog er i dag godt på vei inn i chat- og meldingstjenester. Denne grunnleggende forandringen i bruken av sosiale medier har drevet alle store selskaper til å utvikle chatbots. Ikke bare de typiske teknologigigantene som Google, Amazon og Facebook, men også norske bedrifter som Gudbrands Energi og OneCall, som nå tilbyr kunder hjelp gjennom nettpratroboter. Sandefjord er en av de norske kommunene som lar innbyggerne stille spørsmål til nettpratroboten Kari.

Fremveksten av nettpratroboter drives også frem av fremskritt innen kunstig intelligens (AI). Intelligente chatbots gjør ikke bare kundeservice mulig, men også at det å snakke med chatbots på en god dag kan være en underholdende opplevelse. Eksempler på dette er nettpratroboter for småprat, som Mitsuku og Replika.

Mitsuku kan du prate med om det meste. Den har vunnet Loebner Prize, en konkurranse for chatbotutviklere basert på Turing-testen, og regnes blant verdens mest menneskelige nettpratroboter. Turing-testen undersøker om nettpratrobotens småprat til forveksling ligner et menneskes. Moderne AI-forskere betrakter imidlertid Turing-testen som et noe forenklet mål på kunstig intelligens, fordi dataintelligens kan sees i et bredt spekter av egenskaper ut over imitasjon av menneskelig samtale.

Replika er også en slags småpratrobot. De mer enn to millioner brukerne av Replika avslører intime detaljer om egne liv for å lage en slags kopi av seg selv. Replika er også ment å fungere som en venn, eller som en måte å bli bedre kjent med seg selv på. Interessant er det at Replika vokser enormt i popularitet, særlig blant unge i alderen 18-25 år.

Det vi vet mindre om er hvordan slike relasjoner mellom nettpratroboter og mennesker vil utvikle seg over tid, og hvordan det vil påvirke oss som mennesker. Konsekvensene av kunstig interaksjon vil derfor bli svært viktig å forske på i tiden fremover.