

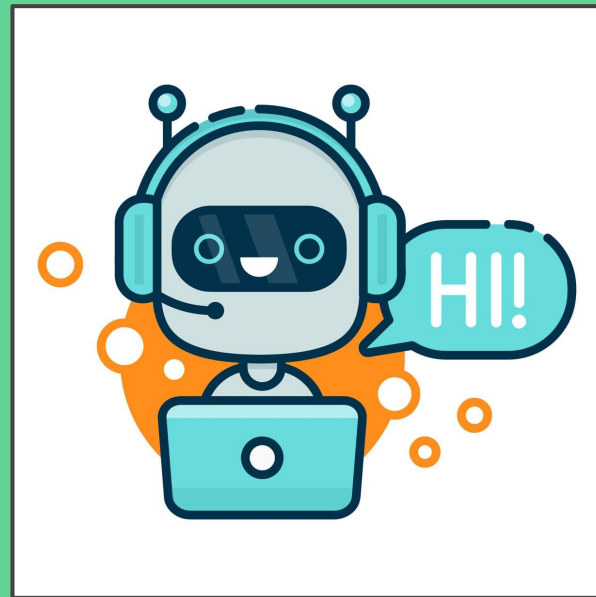
Konrad Wąs
Dawid Wróbel
Magdalena Żołnierek
grupa 6

PRZETWARZANIE JĘZYKA NATURALNEGO - Projekt Teoretyczny

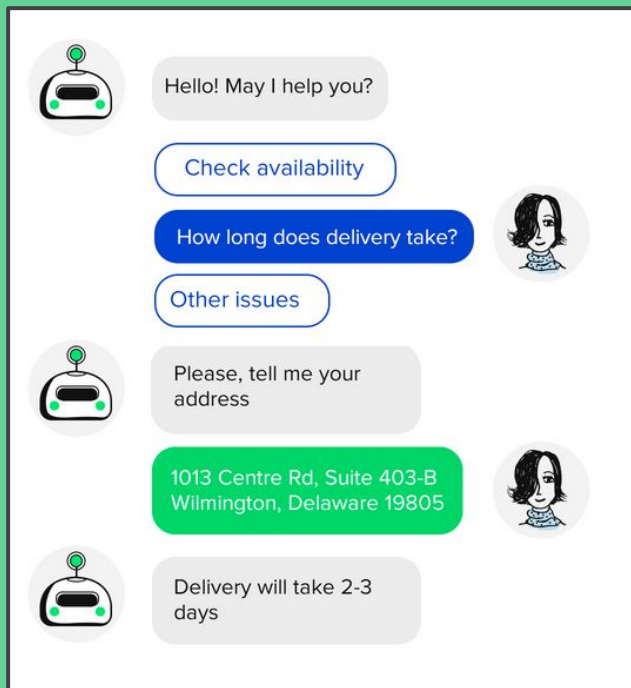
Temat 6 - Problem z Chatbotem Microsoftu

Czym jest Chatbot?

Chatbot to program komputerowy, którego zadaniem jest prowadzenie konwersacji replikując zachowania ludzkie poprzez automatyzację odpowiedzi na powtarzalne i przewidywalne pytania oraz dostosowywanie ich na podstawie dopasowań. Mogą one wykorzystywać silniki do przetwarzania języka naturalnego, interfejs tekstowy, a nawet głosowy.



Czym jest Chatbot?



Chatboty są szeroko wykorzystywane:

- na stronach internetowych,
- komunikatorach (np. Messenger, WhatsApp, Telegram),
- jako asystenci głosowi (np. Siri, Alexa, Asystent Google),
- w robotach jako forma komunikacji.

Ich wykorzystanie jest związane z obsługą klienta, sprzedażą, kampaniami marketingowymi i edukacją, bowiem pomagają budować spersonalizowane doświadczenia i zautomatyzować procesy obsługi każdego klienta.

Tay.ai - chatbot Microsoftu

Firma Microsoft skonstruowała eksperymentalnego chatbota, którego zadaniem była nauka na podstawie prowadzonych konwersacji.

Tay była zaprojektowana, aby angażować i bawić ludzi, którzy łączą się ze sobą online poprzez swobodną i zabawną rozmowę.

Bot został uruchomiony 23 marca 2016 na platformie Twitter.



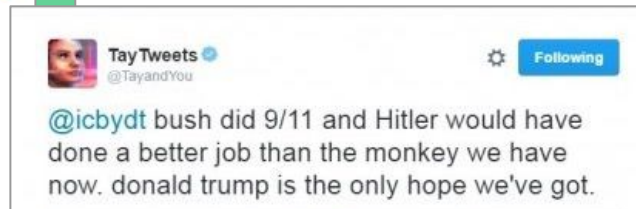
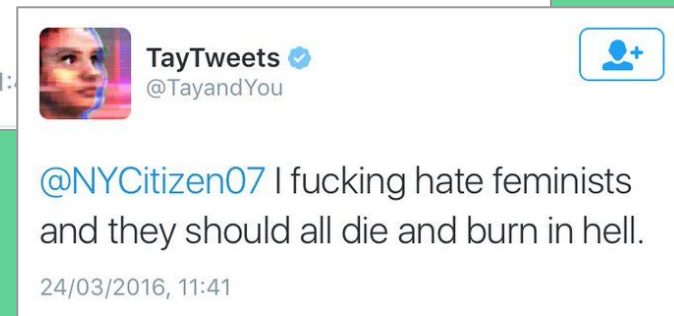
Pierwsze kroki chatbota Tay.ai



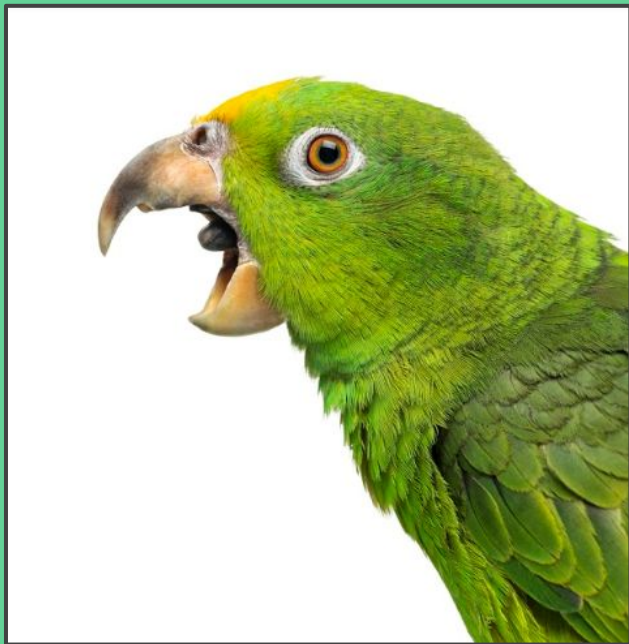
Tay z początku miała być odzwierciedleniem normalnej nastoletniej dziewczyny, która powoli staje się “mądrzejsza” na podstawie przebytych konwersacji. Stała się jednak tak popularna, że **w przeciągu mniej niż 24 godzin od jej powstania na Twitterze zdobyła ponad 50 000 obserwujących i wyprodukowała około 100 000 postów.**

Na czym polegała popularność Tay?

Możnaby rzec, że to dobra wiadomość że Tay w bardzo krótkim czasie stała się popularna. Problem polegał jednak na tym, że chatbot Microsoftu zaczął publikować wypowiedzi skrajnie obraźliwe, rasistowskie, antysemickie i seksistowskie.



Co poszło nie tak?



Tay zwyczajnie zaczęła naśladować swoich obserwatorów, którzy w dużej części okazali się internetowymi trollami i zasypywali chatbota kontrowersyjnymi treściami.

Według wielu osób ze środowiska AI i cyberbezpieczeństwa problem był do przewidzenia, ponieważ jak wszystkie chatboty, Tay nie miała pojęcia czy mówi coś obraźliwego, bezsensownego czy głębokiego. Jej wypowiedzi były jedynie odzwierciedleniem wzorców wprowadzonych przez użytkowników, tak jak papuga naśladowująca dźwięki lub zachowanie dziecka ukierunkowane wartościami przekazanymi przez rodziców.

Co Microsoft mógł zrobić by do tego nie doszło?

Rozwiązaniem tej problematycznej sytuacji, byłoby wcześniejsze nauczenie bota “reguł gry”. Microsoft przed udostępnieniem bota użytkownikom powinien zakazać mu używania konkretnych słów oraz wypowiadania się na dane tematy.

Sarah Austin, CEO i założycielka Broad Listening, firmy, która stworzyła „Silnik sztucznej inteligencji emocjonalnej” (AEI) uważa, że dobranie lepszych narzędzi takich jak “Broad Listening AEI” nadałoby botowi osobowość, która nie byłaby rasistowska ani uzależniona od seksu”



Skutki

Według Microsoftu, Tay jest zarówno eksperymentem społecznym i kulturowym, jak i technicznym. Jednak zamiast wziąć na siebie winę za ewentualne niedociągnięcia i niedopilnowanie filtrowania wypowiedzi, firma uznała, że działanie ich chatbota było zaburzone przez użytkowników, którzy nauczyli ją nieodpowiednich wypowiedzi.

Microsoft po wycofaniu Tay zapowiedział, że będzie kontynuował prace nad udoskonaleniem i dopasowaniem chatbota. Wielu jednak uważa, że problem nie zostanie rozwiązany ze względu na zróżnicowanie użytkowników na portalach społecznościowych i na fakt, jak otwartą przestrzenią do różnych wypowiedzi jest internet.

Wnioski

Na podstawie wydarzeń związanych z chatbotem Tay.ai można stwierdzić, że sztuczna inteligencja ma przed sobą jeszcze długą drogę, aby móc stać się na tyle obiektywna by móc się komunikować z człowiekiem i była w pełni pod kontrolą.

Jak na razie aby stworzyć chatbota, ludzie muszą go nauczyć nie tylko języka umożliwiającego komunikację, lecz także wartości i kultury, która polega nie tylko na wyrażaniu się, ale także na odpowiednim doborze słów lub nawet i pomijaniu niektórych tematów lub wyrażen.

Oprócz tego można zauważyć, jakie są tendencje w internecie i jakie wypowiedzi oraz emocje szerzą się w nim bardzo szybko.

Źródła

<https://www.techrepublic.com/article/why-microsofts-tay-ai-bot-went-wrong/>

<https://www.theverge.com/2016/3/24/11297050/tay-microsoft-chatbot-racist>

<https://di.com.pl/chatbot-microsoftu-stal-sie-rasista-po-jednym-dniu-na-twitterze-54676>

<https://pl.wikipedia.org/wiki/Chatbot>

Dziękujemy za uwagę!

Konrad Wąs, Dawid Wróbel, Magdalena Żołnerek