

УДК 1:316

«СПАСИБО, СИРИ!»: ПРОБЛЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЧЕЛОВЕКА С ВИРТУАЛЬНЫМИ ГОЛОСОВЫМИ ПОМОЩНИКАМИ¹

ХУСЯИНОВ Т.М.

СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ
ДЕПАРТАМЕНТА СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ»
Г. НИЖНИЙ НОВГОРОД
E-MAIL: TIMUR@HUSYAINOV.RU

В данной работе поднимается проблема взаимодействия человека и виртуального голосового помощника, взаимодействие которых имеет различные специфические характеристики. С одной стороны последние безропотно выполняют приказы пользователей, которые могут повысить голос не боясь обидеть машину; с другой стороны, подобное отношение может переноситься и на других людей, особенно находящихся ниже в социальной стратификации. Особенно эта проблема актуальна в отношении женщин, так как большинство голосовых помощников носят женские имена и имеют женские голоса. Ключевые слова: виртуальный голосовой помощник, искусственный интеллект, взаимодействие с техникой, коммуникация, техника.

В результате Информационной революции 1970-х годов компьютерные технологии плотно вошли в жизни практически каждого человека. В ходе эволюции мобильных устройств и персональных компьютеров происходило улучшение процессоров, увеличение объема памяти, менялся дизайн, в том числе и средства ввода. Если первоначально это было в большей степени связано с изменением клавиш, затем появлением сенсоров, то сейчас для удобства пользователей были созданы функции голосового ввода информации.

Еще в 1962 году был представлен инструмент распознавания речи IBM Shoebox, который был способен распознать 16 произносимых слов и цифры от 0 до 9 [4]. Через 30 лет, в 1994 годы было положено начало для разработки уже не просто устройств для распознавания голоса, а целостного виртуального помощника, реагирующего на голос и совершающего какие-либо действия в ответ на команды.

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта №18-011-00335 «Козволюция естественного и искусственного как условие сохранения жизненного мира человека».

Подобные виртуальные голосовые помощники начали плотно проникать в повседневность, что связано с развитием и распространением новых мобильных устройств – смартфонов, часть из которых уже изначально имели установленную программу голосового помощника или могли быть дополнены им вместе с другим программным обеспечением, например Браузером.

Но технологии не стоят на месте. Цифровая революция принесла большое количество новых изобретений, в том числе Интернет вещей, Искусственный интеллект и Машинное обучение. В результате этого голосовые помощники получили новые функции: Интернет вещей позволил им соединяться и управлять различными устройствами, подключенными к общей сети; Искусственный интеллект дает возможности анализа информации и принятия решения; а Машинное обучение является основой для формирования массива прецедентов, которые ложатся в основу будущих действий.

Уже сейчас виртуальные голосовые помощники есть практически на каждом мобильном устройстве и могут выполнять довольно широкий спектр действий с его функциями. Но техническое развитие продолжает развиваться, в том числе в вопросах соединения устройств между собой в рамках Интернета вещей, давая взаимодействовать с ними со всеми посредствам виртуального помощника. Использование виртуального голосового помощника становится новым способом ввода и вывода информации в компьютерную технику. Теперь человеку уже не нужно понимать язык техники, техника сама начала осваивать человеческий язык, причем не только как слушатель, но и как собеседник.

Развитие технологий приводит к тому, что техника все больше гуманизируется (начинает напоминать человека), приобретает человеческий голос, имя, затем обличие и т. д., а человек, как отметил профессор В.А. Кутырев, все больше становится роботом [2].

Человек приобретает определенную эмоциональную привязанность, наделяя даже примитивные устройства возможностями субъекта. Голосовые помощники становятся компанией, окружая и сопровождая человека повсюду, умеют рассказывать шутки или знакомить с прогнозом погоды, и главное, говорят о себе «Я», как бы подчеркивая наличие у себя личности.

С одной стороны техника, в отличие от существ, обладающих сознанием, не может обидеться на грубость в отношении нее, однако, взаимоотношение с машиной может быть показательно для детей. Стоит отметить, что дети могут воспринимать голосового помощника как члена семьи [8], а взаимодействие с ним как модель допустимого общения с другими людьми, поэтому грубое общение с устройством может быть экстраполировано и дальше.

Стоит отметить, что разработчики также обратили на это внимание, поэтому компания Amazon представила смарт-колонку «Echo Dot Kids Edition» Новое устройство, кроме того, что само демонстрирует хорошие манеры, «ожидает»

этого и от пользователя: благодарит, когда тот обращается к нему вежливо. Эта функция получила название «волшебное слово» и появилась в ответ на заявления клиентов, которые были обеспокоены тем, что голосовые помощники реагируют на грубость выполнением приказа. В результате подобная функция появилась и в голосовом помощнике, созданном компанией Google [9].

Так как человек все больше полагается на помощь виртуальных помощников с функцией голосового взаимодействия и искусственным интеллектом, возникает вопрос, заслуживает ли техника уважения подобно человеку, должны ли мы использовать слова «пожалуйста», когда обращаемся с вопросом или «спасибо», когда устройство помогло.

Один из важных аспектов в этом вопросе – стирание границ между техникой и человеком: улучшение алгоритмов делает разговор с машиной более связным и интересным, а постоянное нахождение рядом с ней развивает привязанность, и даже нежные чувства [3].

В планах крупных компаний создание умных радионянь, т.е. устройств, которые будут выступать голосовыми помощниками для маленьких детей, например, Aristotle (разработчик Mattel) умеет утешать, развивать и обучать ребенка, а также петь колыбельные и рассказывать сказки [7]. Другим примером сходной технологии, разработанной данной компанией, была кукла, которая умеет говорить, запоминая детали разговора [6]. Таким образом, еще с детства голосовые помощники попадают в жизненный мир человека, участвуя в его формировании.

Виртуальные помощники для детей имеют меньший функционал, а исполнение ситуативных и неосознаваемых детских желаний имеет меньше последствий. В то время как взрослые имеют сформированные желания, которые могут быть как законными, так и незаконными, а их устройства обладают более широкими возможностями.

Однако, в то время как другой человек более самостоятелен в своих суждениях, имеет собственные интересы, просто самостоятелен в действиях, виртуальный помощник выполняет роль «Джина из бутылки», который рад исполнить все пожелания своего хозяина, на которые способны его алгоритмы.

При этом, расширяются не только функциональные возможности, изменяется и внешний облик самого помощника: если раньше виртуальные помощники обладали только голосом, то новые устройства японской фирмы Gatebox предлагают еще и визуальный образ голографической девушки, обитающей в стеклянной колбе. Это виртуальный помощник не только обладает внешностью, но и может симулировать деятельность схожую с тем, что делает его владелец – пить чай, читать книгу или слушать музыку.

Эти особенности пользования виртуальными помощниками поднимает проблему отношения к женщинам: женские образы начинают смешиваться с функциями административного персонала, а в некоторых случаях - прислуги, так как большинство программ носит женские имена и обладают женскими голосами, как и в случае их визуализации

при помощи голограмм (GateBox) или создания роботизированных тел (робот София).

Сейчас, в самом начале пути развития виртуальных голосовых помощников, когда они максимально универсальны и ориентированы на то, чтобы нравиться всем клиентам, мы стоим на перепутье. С одной стороны, они - лишь алгоритм, который выполняет приказы своего хозяина, но с другой, взаимодействие с ними - это модель Субъект – «субъектной» коммуникации, которая в будущем будет мало отличаться от общения с человеком. Имеет ли виртуальный помощник права вообще и, прежде всего, право на уважительное и доброе отношение или мы строим изначально систему «господин – раб»? При этом, отношение к машине-исполнителю может переноситься и на человека-исполнителя, который, в силу статуса, далеко не всегда имеет возможность выразить свои чувства. А в случае, если выразит, не будет ли он заменен на цифрового аналога, который будет способен выполнять работу быстрее и надежнее.

Таким образом, перед человеком встает еще одна проблема взаимодействия с техникой, которая может решаться индивидуально, но окажет свое воздействие не только на отношения с машиной, но и между людьми.

Литература:

1. Кутырев В.А. Могущественный раб техноса... // Человек. 2006. №4. С. 47-62.
2. Кутырев В.А. Разум против человека (Философия выживания в эпоху постмодернизма): монография. М.– Берлин: Директ-Медиа, 2015. 102 с.
3. Blocker J. People Are Forming Very Real Emotional Connections with Siri // Vice [Электронный ресурс]. URL: https://www.vice.com/en_uk/article/kw99wv/from-swiping-right-to-true-love-how-to-navigate-app-based-dating (дата обращения: 17.10.2019)
4. IBM Shobox // IBM [Электронный ресурс]. – URL: https://www.ibm.com/ibm/history/exhibits/specialprod1/specialprod1_7.html
5. Gatebox [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gatebox.ai> (дата обращения: 17.10.2019)
6. Lee D. Mattel thinks again about AI babysitter // BBC News [Электронный ресурс]. URL: <https://www.bbc.com/news/technology-41520732> (дата обращения: 17.10.2019)
7. Mattel's nabi® Brand Introduces First-Ever Connected Kids Room Platform In Tandem With Microsoft And Qualcomm - Aristotle™ [Электронный ресурс]. URL: <https://news.mattel.com/news/mattel-s-nabiR-brand-introduces-first-ever-connected-kids-room-platform-in-tandem-with-microsoft-and-qualcomm-aristotleTM> (дата обращения: 17.10.2019)
8. Newman J. To Siri with Love: A Mother, Her Autistic Son, and the Kindness of Machines. Harper, 2017. 256 p.
9. «Please Alexa», «Thank you Siri»: why virtual assistants should be spoken to politely // SCMP [Электронный ресурс]. URL: <https://www.scmp.com/lifestyle/gadgets/article/3033208/please-alex-thank-you-siri-why-virtual-assistants-should-be> (дата обращения: 17.10.2019)