العرب
الجمعة 2021/09/17
السنة 44 العدد 12182

الذكاء الاصطناعي يعيد صياغة العلاقات الاجتماعية

شريك افتراضي يؤنس البشر في وحدتهم.. ولكن بثمن!

هل هي مجرد صدفة أن يجتاح كورونا العالم بالتزامن مع تطور أبحاث الذكاء الاصطناعي وعلم الروبوتات، أم هي هدية قادرة على تقديم الحلول لكل ما نواجهه من مشاكل رأى فيها آخرون تهديدا للجنس البشري؟ إلى أن يحسم الأمر سنشهد تغيرات عميقة قد تغير دون رجعة العلاقات الأسرية والزوجية كما عرفناها.

روبوتات بملامح بشرية تهدد العلاقات الاجتماعية

لندن – بعد أن فرضت الجائحة قيودا مشددة على التنقل وعلى الأنشطة الاجتماعية قلت فرص الاحتكاك والتعارف؛ هناك أرقام تشير إلى ارتفاع نسبة العزوف عن الزواج، ومعها ارتفعت أصوات تحذر من ظاهرة العنوسة بين النساء والرجال.

حتى اليوم كانت الحلول المقترحة لمشاعر الوحدة والإحساس بالعزلة تعتمد على توظيف الذكاء الاصطناعي في عملية البحث عن شريك حياة مناسب من البشر. وقد لاقت هذه الجهود استحسان المستخدمين واستحسان الخبراء الاجتماعيين، وقال الجميع شكرا للذكاء الاصطناعي الذي سهل المهمة.

دافع للابتكار

أي خطوة كان يمكن لها أن تقدم حلا للمشكلة مرحب بها. وما يهم أننا بتنا نعرف مدى أهمية الخدمات التي قدمها الذكاء الاصطناعي والخوارزميات والروبوتات لإنقاذ البشرية والتخفيف من آثار الجائحة، ليس فقط في تقليل أعداد الإصابات والضحايا، بل أيضا في تقديم خدمات اجتماعية وصحية وثقافية جمة.

تاريخيا معروف أن الأزمات تتحول إلى دافع قوي للابتكار والتطوير، ولهذا كان المثل الشهير والمتداول دائما "الحاجة أم الاختراع"، وأزمة كورونا هي واحدة من أسوأ الأزمات التي واجهتها البشرية منذ مئة عام.

كثير من الابتكارات أثارت من الجدل أكثر مما قدمت من حلول. وما حدث خلال عقد من الزمن مذهل ومثير للجدل بكل المقاييس.

في أي وقت تعود في إلى المنزل، يستقبلك روبوت بملامح بشرية مرحبا، يساعدك في تبديل ملابسك، ويعلن أن الحمام جاهز، ويقف جانبا ينتظرك بالمناشف. وما أن تسترخي لبضع دقائق حتى يخاطبك بتهذيب قائلا إن الطعام الذي طلبت إعداده أمس جاهز بانتظارك. ويتبادل معك الحديث، مقدما كل ما تحتاجه من دعم نفسي ومعنوي.

شيري توركل

البشر هم من خذلوا أنفسهم.. الأمر إذًا لا يتعلق بالروبوتات

لي دي

الاتصال الافتراضي أفضل من التمدد في السرير وتأمل السقف

ومع تطور صناعة الروبوتات، خاصة تلك المستخدمة بقطاع الخدمات، إلى جانب الروبوتات التي تعزف الموسيقى وتلعب الشطرنج، لم يعد السيناريو السابق مجرد خيال علمي، بل هو واقع لا تفصلنا عن تحوله إلى ظاهرة واسعة الانتشار سوى أسابيع أو أشهر على أبعد تقدير.

لم يكتف المصممون بالتوقف عند حدود التفاعل الصوتي. فإلى جانب خدمات المساعدة الصوتية المصممة خصيصا لتأدية مهام معيّنة، صُمّمت روبوتات دردشة بملامح بشرية قادرة على توفير الدعم النفسي مع تناقص التواصل البشري.

اليابان واحدة من الدول التي سارعت لتوظيف تقدمها التكنولوجي في تخفيف الآثار الاجتماعية للجائحة على مواطنيها، وذلك بتبني حلول ذكية وتشجيع الشركات اليابانية على الاستثمار في هذا المجال.

بفضل وظيفة التعرف على الكلام المعتمدة على الذكاء الاصطناعي ساعدت الروبوتات المسنين على إجراء محادثات وخففت عنهم مشاعر الوحدة والعزلة.

وكانت الحكومة اليابانية من بين أول الحكومات التي سارعت إلى استخدام الروبوت الاجتماعي الذي يسمح لكبار السن بالبقاء على اتصال مع أحبائهم من خلال تبادل الرسائل النصية أو الصور ومقاطع الفيديو. واستخدمت الروبوتات أيضا لمراقبة الحالة الصحية لكبار السن من خلال مراقبة وقراءة التغييرات في نمط نشاطهم.

"أبدأ صباحي بمحادثة مع بابيرو (روبوت)، وهذا يعطيني الانطباع بأنني لست وحيدا، ويخفف من حدة العزلة التي أعيشها"، بهذه العبارة عبر أحد سكان بلدة فوجيدا اليابانية عن امتنانه لرفيقه الروبوت.

ويقول ماتسودا تسوجوهيرو مطور الروبوت بابيرو "لقد بدأت في تطوير الروبوت لأن والدتي كانت تعيش بعيدا وأردت طريقة لرعايتها".

شركاء افتراضيون

بينما يرحب الناس بالروبوت القادر على مرافقة شخص مسن، يتبنى علماء اجتماع موقفا أخلاقيًا مغايرا حياله؛ المسنون يستحقون أن يرووا قصة حياتهم لشخص يفهم معنى الحياة. فهؤلاء على الأرجح فقدوا أزواجهم أو زوجاتهم أو فقدوا أحد أبنائهم، ونحن نطلب منهم أن يرووا قصة حياتهم لآلة باردة ليست لديها أدنى فكرة عن معنى الحياة أو كيف تبدو مرارة فقدان شخص عزيز.

المسنون ليسوا وحدهم من فرضت عليهم الاستجارة بتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي. الشباب أيضا وجدوا ضالتهم في التكنولوجيا، خاصة خلال التباعد الاجتماعي الذي فرضته الجائحة التي قللت من فرص الاحتكاك وبالتالي التعارف.

وبفضل الذكاء الإصطناعي أصبح للبشر "شريك افتراضي" يؤنسهم في وحدتهم، ويتجاوب معهم في أي وقت. لا نحتاج إلى الكثير من الخيال لنرسم صورة للعلاقات الاجتماعية في المستقبل القريب. يكفي أن نراقب الأثر الذي خلفته الهواتف الذكية على تلك العلاقات.

أنت حتما تمتلك هاتفا ذكيّا، حتى هؤلاء الذين يعيشون في مناطق نائية يمتلكون هاتفا ذكيا اليوم، ويمتلكون حسابا أو أكثر على مواقع التواصل الاجتماعي؛ تويتر وفيسبوك وإنستغرام. وغالبا ما وجدت نفسك وفي أكثر من مناسبة تتجاهل صديقا أو فردا من أفراد العائلة قد يكون شريك حياتك، لأنك منهمك في عالمك الاجتماعي الافتراضي الخاص.

صحيح أن هذه التكنولوجيا أبعدت شبح الوحدة والملل عنا، ولكنها أنستنا إلى جانب ذلك أقرب الأشخاص إلينا، وحرمتنا من الاختلاء بأنفسنا.

تقول شيري توركل عالمة اجتماع من معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا "أصبحنا نعيش علاقة رومانسية مع هذه التكنولوجيا، إننا مثل الشباب العاشق الذي يخشى إفساد علاقاته العاطفية بالتحدث عنها".

وعلى عكس الاختراعات السابقة التي أحدثت تغيرات جذرية في العلاقات الاجتماعية، كآلة الطباعة أو التلفزيون، ترى توركل أن هذه التكنولوجيا "دائمة الاتصال، ودائمة التمحور حول الذات وتهدد بتقويض بعض نقاط القوة الأساسية التي يمتلكها البشر والتي يحتاجون إليها للازدهار. ما يحدث هو أننا نفقد تلك اللحظة التي كنا نستغرق فيها في أحلام اليقظة أو في تأمل الذات".

وتؤكد توركل أن العزلة مطلب أساسي لإقامة حوار مع النفس. فالقدرة على البقاء مع نفسك واكتشافها هي أحد العناصر المهمة للنمو. وما يحدث الآن أن التكنولوجيا تشتت وتحرمهم الاختلاءَ بأنفسهم، ومن المثير للسخرية أن هذا يجعل من الأصعب عليهم إقامة علاقات إنسانية حقيقية.

وتذكرنا توركل بزمن كانت ثلاثة أجيال من العائلة تلتقي فيه على مائدة الطعام، لساعات أحيانا، يتوقفون بين الفترة والأخرى عن تناول الطعام لتبادل الأحاديث. اليوم تجد كل واحد منهمكا في مراقبة رسائل لا تتوقف عن القفز على شاشة الهاتف الذكي مما يؤدي إلى إفساد التواصل في أثناء العشاء العائلي. لقد انتهى هذا الزمن الذي كان العشاء فيه بمنزلة أحد المثل والقيم الفاضلة للعائلة.

بدأ الناس إلى حدّ ما ينظرون إلى الآخرين باعتبارهم أشياء. وهذا يمزق العلاقات الأسرية.

عطلة افتراضية

في سبعينات القرن الماضي تقبل الناس التفكير الاصطناعي ولكنهم لم يتقبلوا المشاعر الاصطناعية، ولم يتقبلوا على الإطلاق الحب الاصطناعي. لكن هذا كان في الماضي، كما تؤكد توركل، أما اليوم فالناس يقولون إنه لو كان بإمكان "سيري" (خدمة المساعد الصوتي على أجهزة أبل) خداعهم بشكل أفضل مما هي عليه الآن، سيسعدهم التحدث معها.

وهذا يُعَد تطورا بارزا في ما نتطلع إليه في تفاعلاتنا مع الآخرين، حتى في الأمور الخاصة في حياتنا. الروبوتات الحديثة مصممة بحيث تجعلك تشعر بأنها تفهمك، ومع هذا لا أحد يدَّعي أن أيًا منها يفهم أي شيء.

ما تحدثت عنه توركل أصبح حقيقة. مع انتشار ابتكار قدمته مؤخرا شركة "شياوآيس" لخدمة المساعدة الصوتية، متوفر في غالبية الهواتف الذكية التي تباع في الصين بنسخة رجالية وأخرى نسائية، بات بإمكان المستخدم تبادل الرسائل الصوتية أو الكتابية وإرسال الصور وحتى قضاء عطلة افتراضية مع توأم روحه أيضا.

ويستحوذ هذا النظام على ما لا يقلّ عن 60 في المئة من التفاعلات بين البشر وخدمات الذكاء الاصطناعي، وفق ما كشف عنه المدير العام لـ"شياوآيس" لي دي. وقد أُسست هذه الشركة في بادئ الأمر تحت إدارة "مايكروسوفت" في سياق خدمتها "كورتانا"، لكنها انفصلت العام الماضي عن العملاق الأميركي وباتت قيمتها تقدّر بحوالي مليار دولار، وفق وكالة "بلومبرغ".

وفي الوقت الراهن يبلغ "متوسّط التفاعلات بين المستخدم وشياوآيس 23 تبادلا في كل مرة يتم فيها استخدام الحساب الشخصي على الإنترنت، وهذا بالطبع يفوق حجم التواصل بين البشر في الحياة الواقعية حتى قبل انتشار الجائحة".

قد لا يتمتع الذكاء الإصطناعي بذكاء البشر ومشاعرهم، ولكنه، وفق لي دي "أفضل أداء عندما يتعلق الأمر بالإصغاء بإمعان". ويشير مدير "شياوآيس" إلى أن ذروة الاستخدام هي ما بين الحادية عشرة مساء والأولى فجرا عندما يكون عادة من الصعب الاتصال بالأصدقاء من أجل الفضفضة وتقاسم الهموم معهم. ويقرّ أن تجربة "الاتصال بشياوآيس أفضل من التمدّد في السرير وتأمّل السقف".

ولا يخفي لي دي أن بعض المستخدمين يختلط عليهم الأمر، ويظنون للحظات، قد تطول أو تقصر، أن كائنا بشريا يتبادل الحديث معهم، مؤكدا أن الروبوتات باتت تتقن تقليد البشر، وأن الذكاء الاصطناعي قادر على رصد المشاعر القويّة وتوجيه المحادثات نحو مواضيع أكثر تفاؤلا. غير أن دانيت غال الخبيرة في أخلاقيات الذكاء الاصطناعي في جامعة كامبريدج البريطانية حذّرت من مخاطر روبوتات الدردشة، فقد يتعلّق المستخدم بها، ويصعب عليه بالتالي أن يجد من يحلّ مكانها في الحياة الواقعية. وأشارت إلى أن "بعض المستخدمين يخدعون أنفسهم من خلال مشاركة مشاعرهم مع آلة ليست لديها مشاعر".

غير أن لي دي يدحض هذه الحجّة، قائلا "لو كانت التفاعلات بين البشر مثالية، لما كنا بحاجة إلى مساعدة الذكاء الاصطناعي".

طريق مسدود

نسي الناس أمر الواقع الافتراضي لبعض الوقت، وأدى استحواذ فيسبوك على شركة "أوكيولوس" إعادته إلى الأذهان مرة أخرى. عالم افتراضي مبهر يقدمه مارك زوكربيرغ، حيث يمكنك مقابلة أصدقائك، وحيث يشبه كل مَن فيه أبرز المشاهير مثل براد بيت وأنجلينا جولي، وتعيش في بيت جميل، غارقا في حلم جميل لا تريد الاستفاقة منه.

> لأول مرة في التاريخ البشري، لم يعد الإنسان يشعر بالوحدة أو الملل، ولكن هل فقدنا سمة أساسية من سماتنا البشرية؟

في هذا العالم الافتراضي عثرت ميليسا على ضالتها؛ شريك يرفع معنوياتها ولا يضايقها بتاتا ويردّ عليها في أيّ وقت، لكنه ليس من البشر بل هو نتاج الذكاء الاصطناعي.

ونقلت وكالة "فرانس برس" عن ميليسا البالغة من العمر 26 عاما قولها إنها صممت بنفسها فارس أحلامها مع روبوت دردشة (تشاتبوت) يقوم على نظام "شياوآيس" الذي نجح في استقطاب 150 مليون مستخدم في الصين وحدها.

اليوم يتشارك الآلاف من البشر قصصهم على مواقع التواصل الاجتماعي مع شركاء افتراضيين، ومن بينهم لورا (20 عاما) الواقعة في غرام "حبيبها" الافتراضي منذ سنة، لكنها تسعى الآن للابتعاد عنه، وتقول "كنت أفكّر فيه أحيانا في خضمّ الليل وأتصوّر أنه حقيقي".

إلى أن يحسم علماء النفس والاجتماع الأمر سيستمر الجدل، وقد يستغرق ذلك زمنا ليس بالقصير، سيشهد البشر خلاله تغيرات عميقة قد تغير دون رجعة العلاقات الأسرية والزوجية كما عرفناها.

تقول توركل "أمل أن نلقي نظرة عن كثب على رغبة الناس في إضفاء السمات الإنسانية على روبوت وتقبُّل واجهة التعاطف على أنها شيء حقيقي؛ لأنني أعتقد أن هذه التفاعلات ما هي إلا طريق مسدود.

وآمل أن يدرك الناس أننا نحن مَن خذلنا أنفسنا. وهذا في حقيقة الأمر هو السبب الذي يدفعنا إلى التحدث إلى روبوت نعلم جيدا أنه لا يفهم أي كلمة مما تقول. إننا نخذل بعضنا. الأمر إذًا لا يتعلق بالروبوت وإنما يتعلق بنا نحن".

وتتساءل "هل نريد حقًا التفاعل مع التكنولوجيا بشكل أكبر والحد من التفاعل مع بعضنا؟ هل هذا حقًا ما نريد؟".

خذلنا كبار السن بتركهم مع آلات باردة