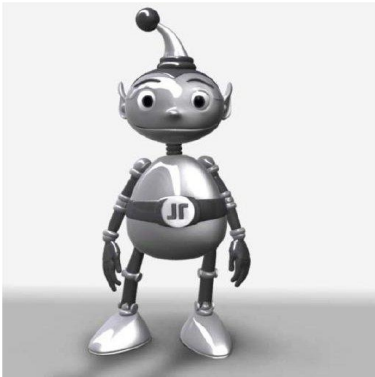


**CHAT-ROBOT GLI ASSISTENTI DEL WEB HANNO IL LORO CONCORSO ANNUALE.
CON TANTO DI PROVE SCRITTE. ANNA DI IKEA, PAOLO DI WEBANK E ALFA
IL PIU' CREATIVO. PERO' VIETATO INSULTARLI ONLINE: SI ARRABBIANO**
(Corriere Economia, giugno 2008)

Per il secondo anno consecutivo Bildgesmythe si è aggiudicato il concorso Chatterbot Challenge. Ha fatto la prima apparizione sul video di un computer il 13 luglio 2005. A crearlo la mente logica di Patti Roberts, un giovane programmatore canadese. Bildgesmythe è uno dei tanti chat-robot che da qualche tempo animano la rete. Un aiutante virtuale del web. Con "lui" si comunica rigorosamente attraverso una sequenza



di domande poste sotto forma di testo. Di fatto una chat, solo che dall'altra parte non risponde un umano, bensì una macchina. Anche quest'anno la selezione finale al concorso ha visto la partecipazione di una dozzina di chat-robot. La scelta del vincitore, da parte dei giudici, avviene attraverso una rigida selezione che li sottopone al test di Turing. Il matematico inglese, padre dell'informatica, che stabilì a metà del secolo scorso la prova per capire se una macchina possieda capacità autonome di pensiero. Come avviene?

In pratica l'esaminatore comunica via chat con un uomo e con un sistema computerizzato. Pone le stesse domande e dalle risposte deve stabilire chi sia l'uomo e chi la macchina. Se l'esaminatore non distingue la macchina, allora questa ha passato il test e viene considerata "intelligente". Turing era convinto che i primi sistemi dotati di autonomia di valutazione sarebbero comparsi entro il 2000. Ma fino a oggi non è avvenuto. Spiega Morgana Caldarini digital strategist ed esperta in soluzioni Web 2.0 di Burson Marsteller: «nel caso del Chatterbot Challenge, si parte dal presupposto che dall'altra parte ci sono due chat-robot, quindi vengono messe a confronto sia la prontezza che l'attendibilità delle risposte. Cioè la capacità di interpretare correttamente il linguaggio naturale dell'uomo».

Oltre all'intrattenimento, i chat-robot sono usati dalle aziende nei call center virtuali. «Mettetevi comodi». Questo il primo consiglio fornito da Anna. La web assistente che risponde ai clienti del sito Ikea. Fornisce informazioni dettagliate sui prodotti di arredo, orari dei punti vendita e modalità di acquisto. Il solerte Paolo di Webank guida invece 24 ore su 24 i cybernaviganti nelle operazioni di home banking. Alfa, della svedese Artificial Solutions ha convinto la multinazionale farmaceutica Novartis, ad "assumere" due assistenti virtuali italiani. Zym il castoro, che aiuta le mamme con bambini piccoli. E Gaia per consigliare i consumatori di Benefibra con problemi di intestino "pigro".

Spiega ancora la Caldarini, l'autrice italiana di Alfa, tra i migliori aiutanti virtuali capaci di interpretare il linguaggio umano: «programmare un chat-robot non è un gioco, bisogna rispettare complesse regole semantiche e sintattiche che regolano il linguaggio, cercando di dare un senso compiuto alla conversazione». Perché un chat-robot può andare in tilt. Come? Un testo troppo lungo lo mette in difficoltà. Non ama aggettivi e avverbi. Vietato poi essere ironici, o peggio ancora scrivere parolacce. In modo dignitoso Alfa risponde: «offendere me significa insultare l'intelligenza umana che mi ha programmato».

