

# Wie geeft een smoel aan Google Assistant?

Techgigant wil persoonlijk hulpje van eigen persoonlijkheid voorzien

PIETER DUMON

Technologie moet tegenwoordig niet alleen slim zijn. Ook een eigen persoonlijkheid is leuk meegenomen. Net daarom zijn ze bij Google op zoek naar een schrijver die de Nederlandstalige versie van hun Assistant van een eigen smoel wil voorzien.

De mooiste baan van het jaar noemen ze het bij Google. Maar de lat ligt hoog. De man of vrouw die ze zoeken heeft minstens vijf jaar ervaring met het ontwerpen van personages voor tv of film. Schrijft grappen die oma's en pubers aan het lachen krijgen en kent genoeg obscure filmquotes en songteksten om zelfs de moeilijkste caféquiz te winnen.

De taak die die witte merel voor de voeten krijgt, is dan ook niet min. Hij of zij moet de Nederlandstalige versie van de Google Assistant, het digitale hulpje dat het bedrijf in zijn producten inbouwt, van genoeg tekst voorzien om op elke vraag van gebruikers te kunnen antwoorden en

hen tegelijk te doen vergeten dat ze met een machine aan het praten zijn.

Die artificieel intelligente digitale hulpjes zijn al een tijdje hot in Silicon Valley. Apple zette de toon met Siri, Amazon heeft zijn Alexa, Microsoft doet het met Cortana en ook Google heeft al een tijdje een naamloze assistente die net als bij de concurrentie het nieuws voorleest, muziek afspeelt, notities neemt en online boodschappen doet. In een poging die concurrentiestrijd te winnen doen techfabrikanten hun uiterste best om de conversatie met die persoonlijke assistentes zo natuurlijk – lees menselijk – te laten verlopen.

Daarvoor worden kosten noch moeite

gespaard. Google bijvoorbeeld plukte voor de Amerikaanse versie van zijn Assistant talent weg bij creatieve bedrijven als Pixar en de satirische nieuwssite The Onion. Dat ze bij die laatste gingen shoppen mag niet verwonderen. Humor blijkt immers het ideale smeermiddel voor de interactie tussen mens en machine. “We willen bij moeilijke of vreemde vragen niet terug te moeten vallen op een nietszeggend antwoord als ‘ik heb je niet begrepen’”, vertelt Emma Coats, die het team achter de Amerikaanse Google Assistant leidt, in het tech-tijdschrift *Wired*. “Een goede grap kan in zo'n situatie de aandacht afleiden.”

Dat verklaart ook meteen waarom voor de

Nederlandse versie van Google Assistant niet gewoon de Amerikaanse dialogen worden vertaald. Wat in het Engels een leuke oneliner is, heeft daarom niet noodzakelijk hetzelfde effect in het Nederlands. Er zijn ook culturele verschillen om rekening mee te houden. In Groot-Brittannië bijvoorbeeld zal Amazons Alexa verwijzingen naar *Monty Python* maken. In Duitsland maakt ze dan weer grappen over de slechte reputatie van de Oost-Duitse Trabants.

## Finesses

Maar waarom al die moeite doen? Waarom is het voor Amazon, Apple en co. zo belangrijk dat hun binaire manusjes-van-alles menselijk klinken. “Hoe natuurlijker zo'n conversatie voelt, hoe vaker mensen tegen zo'n toestel zullen praten”, legt Mark Coeckelbergh, techniekfilosoof aan de universiteit van Wenen, uit. “En daar is het die bedrijven natuurlijk allemaal om te doen. Hoe meer interactie met hun toestellen, hoe meer data ze kunnen verzamelen over de gebruikers ervan.” Data die in tijden van gerichte reclame grof geld waard zijn op de advertentiemarkt.

“Natuurlijk zijn die assistentes handig”, geeft ook Coeckelbergh toe. “Maar we moeten ook beseffen dat er een keerzijde is aan de medaille.” Niet alleen het ongemerkt verzamelen van data is voor de techniekfilosoof een probleem. “Hoe veel moeite die fabrikanten ook doen, een gesprek met zo'n digitaal product zal altijd minder verrijnd zijn dan een puur menselijke conversatie. Als we onze kinderen massaal leren met dat soort toestellen te converseren, bestaat het gevaar dat bepaalde finesse verloren gaan. Op termijn blijven we dan met een minder rijke communicatie over.”

Toch maar twee keer nadenken dus voor u nog eens een diepzinnig gesprek met uw digitale assistente begint.

Hij of zij heeft ervaring met tv of film, krijgt zowel oma's als pubers aan het lachen en citeert als de beste obscure filmdialogen en songteksten

Humor blijkt het ideale smeermiddel voor de interactie tussen mens en machine