

Gépmese-népmese

Hol volt, hol nem volt, történetünk ím pénteken indul, a dolgos kormánytisztviselő ilyenkor már csak a hétvégéért virul. Ábrázatára a hét fáradalma vetődik, pedig a mi mesénk még csak ezután kezdődik.

Kedvenc vidéki hivatalunkban aznap nem volt ügyfélfogadás, csak semmi nyüzsgés-rohanás. A háttérmunkák közepette, a munkaidő végéhez közeledve, Ancsa és Csaba lelkesen tervezte a strandolós csobbanást, Andi meg Pali az esti meccsre kötött fogadást.

Napos idő volt, cirka harminchét fokos, így hát Béla, az a torkos, úgy érezte, akkor lesz okos, ha ebédidőben négy gombóc fagyaltot szürcsölve, hónalját szárogatva, a klíma alatt hűsölve készül fel a délutáni ütközetre, akarom mondani, az értekezletre.

Osztályvezető Karcsi jókora bejelentéssel készült, hisz új minisztériumi módszertant kapott osztályrészül. Prezentációt rakott hát össze, hogy beszédét látványelemekben is megfüröszse. Azt remélte, az ügyintézők így megkedvelik az innovációt, és mind meglátják benne a kristálytisza rációt.

„A személyes információnyújtást mesterséges intelligenciára cseréljük!”, így kezdte a főni, és lazított nyakkendőjén, agyvizét nem hagyta felfőni. *„Az infópultnál AI-alapú chatbot válaszol majd az ügyfelek kérdésére, algoritmus alapján támaszkodhatnak a gép megérzésére. Sorszámot is kapnak tőle, nem térhetnek ki előre, így lesz automatizált az igények ügykör szerinti csoportba rendezése.”*

„AI? Éjj-ájj!”, hördült fel a mi Bélánk, *„Mesterséges intelligencia? Hát ehhez tuti nem lesz elég ingerencia! A falu népe nem fogja érteni az érintőképernyő használatát, dühösen emlegetik majd a felmenőink rézangyalát, ránk szabadítják az évszázad perpatvarát!”*

Osztályvezető Karcsit máris elkapta a migrén, kénytelen volt kijjebb gombolni az ingén.

„Ne temesd az ötletet előre, Béla! Ez már egy digitális planéta. Tetszik vagy sem, hozzá kell szokni, az ügyfelet is mélyvízbe dobni. Mi leszünk az úszógumi, nem kell ettől becsokizni, azért vagyunk, hogy segítsünk, megoldást mind itt kerítsünk.”

A többiek is összesúgtak, bajszuk alatt morgolódtak, nem tudták még elképzelni, miként lehet a géphatalommal együtt élni.

Hétfőn mégis megkezdődött, az ellenállás nem működött. Rendszergazda Robi telepítette a programot, úgy fogadták, mint egy apokaliptikus jóslatot, mindannyian szorongva várták a holnapot.

„Olyan lesz ez, mint a filmekben”, sóhajtott Klárrika nagy ijedten, „A robotok így kerekednek majd fölénk, kedvük szerint kódolják át azt a szerencsétlen pszichénk!”

„Ne bolondozz, Klári, édes”, nyugtatta Béla, oly’ szívélyes, „Utánaolvastam én a hétvégén, még jól is elsülhet ez a végén!”

Először nehezen teltek a napok, Béla olykor kisebb agyérgörcsöt kapott, főleg ha a chatbot anomáliát produkált és hülyeséget írt ki – lám csak nem lehetett az átkozottban bízni!

De hiába panaszkodtak Osztályvezető Karcsinak, az csak elhordta őket mindenféle makacs csacsinak, nem hagyta, hogy a régi eljárásrendért vicсорítsanak. Úgy gondolta, azért nem valósul meg a szimbiózis, mert ügyintézői körében földhözragadság a diagnózis.

Nem maradt hát más hátra, bele kellett tanulni az új munkamorálba. Közben történt pár központi fejlesztés, az informatikusok elkerülték a fejvesztést, a kezdeti káoszon áttört a derengés, a dolgozók szívében sem uralkodott már akkora rettegés. A próbaverzió élesre váltott, a hatékonyság a tetőfokára hágott.

S bár hivatalunk nem látta be, szép lassan csak megbarátkoztak vele. A mesterséges intelligencia felpörgette az ügyfélfogadási rendet, kezdték megkedvelni ezt az új trendet. Redukált pár munkafolyamatot, a leterheltség sem volt oly folyamatos.

Egyszer aztán jött egy talány, sorszámot kért egy bajba jutott lány. Méltányossági ügy volt, adatvédelmi okból nem részletezem, de higgye el mindenki, nem túlzás, ahogy az esetet lefestem. Rémuült volt és kétség gyötörte, arcáról szüntelen aláhulló könnyét törölte.

A lány betáplálta a gépbe ügyének tényállását, mire a rendszer hibakóddal közölte kapacitásának érvágását. „Forduljon ügyintézőhöz!”, ezt üzente, hiszen a sablonkérdésektől bonyolultabb témákban már nem forgott a sok bájtos kiber-esze.

Béla tudta, mit kell tenni: a zsepi után az Ákr.-t elővenni. Mire az ügyfél könnye felszáradt, meg is született a határozat, a lányt elkerülte a közigazgatási kárhozat.

Béla lelke úgy repesett, örömeben majd’ elesett.

„Csak kellünk mi is!”, kiáltotta Karcsihoz futva, „Van, amihez a mesterséges intelligencia agya is kurta!”

Karcsi tapsolt, végre klappolt, eljutott a tudatukig – mindig is tudta, hogy okosak ezek a mukik!

„Persze, Béla, ez a lényeg: a technológia csak kiegészítő készlet. Ti vagytok a munkaerő, a chatbot csupán pluszban menő, könnyítette dolgotok, csökkentette gondotok.”

Béla végre megértette, a korszerűsítés mellett neki még ugyanúgy van értéke, nem megy kárba tapasztalatának sok-sok éve. Mert sorsok jönnek, emberlétek, ehhez mérten cselekedni sosem vétek.

Itt a vége, fuss el véle, jöjjön hát a tanulság, nem csalás, nem hazugság: van, amit nem oldhat meg semmi szerver, mert ahhoz bizony érző szerv kell.

Aki nem hiszi, járjon utána, de vigyen Bélának fagyit egy ilyen kupába:



