Samenvatting

Creating Rapport with Virtual Agents

De hypothese is dat niet alleen de frequentie maar ook de omstandigheid van positieve feedback belangrijk is bij het communiceren tussen mens en machine.

Bij communiceren zijn positieve emoties, oplettendheid en coördinatie belangrijk. Verscheidene onderzoekers zijn er mee bezig om machines te laten communiceren met mensen door simpele non verbale feedback. Deze non verbale feedback maakt agents geloofwaardiger, zorgt voor vloeiender spraak en vermindert de frustratie van gebruikers.

Dit werd getest door meerdere verschillende tests waarbij een agent communiceert met een mens. Eén waarbij de agent die de bewegingen van de mens nadeed, één waarbij de agent bewegingen deed zoals een menselijke luisteraar zou doen, één waarbij een mens met een andere mens praat en één waarbij de agent wel positieve feedback gaf maar geen bewegingen.

Uit resultaten bleek dat de agent die een menselijke luisteraar na deed net zo goed was als een menselijke luisteraar, maar dat de agent die de bewegingen van de ander na deed slechter was. De agent zonder bewegingen was ook slechter dan een menselijke luisteraar.