

Virtueel maatje biedt troost

Chatrobots kunnen naast informatie en advies ook emotionele steun geven.

Indien een chatrobot niet alleen informatie verschaft maar ook empathie toont, kunnen mensen zich daardoor gesteund voelen. Dat is de conclusie van informaticus Janneke van der Zwaan na afloop van haar promotieonderzoek aan de TU Delft. Van der Zwaan ontwikkelde een empathische chatrobot, genaamd Robin. De chatbot kon zowel verbaal als non-verbaal emoties tonen, door complimentjes te geven en zijn gezichtsuitdrukking te veranderen.

Mensen waren milder omdat ze de computer niet wilden 'kwetsen'

Testgebruikers van Robin gaven aan vooral de veranderingen in de gezichtsuitdrukkingen als positief te ervaren.

Dat resultaat is opmerkelijk, omdat Van der Zwaan de chatbot zo basaal mogelijk heeft gehouden. Robin leek meer op een legofiguurtje dan op een mens. Bovendien volgden de chats een voorgeschreven script waarbij de gebruikers communiceerden met de chatbot door steeds keuzes te maken uit een aantal antwoordopties. Daardoor was de

interactie met Robin veel minder realistisch dan technisch haalbaar is.

'Maar het ontwikkelen van een virtuele buddy was dan ook niet een doel op zichzelf', zegt Van der Zwaan. 'Robin was alleen maar een middel om uit te zoeken hoe computers emotionele steun kunnen geven.' Een meer realistische chatbot zou volgens Van der Zwaan tot meer complicerende factoren hebben geleid, en het daardoor juist moeilijker hebben gemaakt om deze onderzoeksvraag te beantwoorden.

Informaticus Ronald Poppe, verbonden aan de Universiteit Twente en gespecialiseerd in interacties tussen computers en mensen, beaamt dat. 'Als je wilt testen op een bepaald effect, moet je het zo simpel mogelijk houden. Doe je dat niet en je vindt aan het eind van je onderzoek duidelijke verschillen tussen twee groepen, dan blijft namelijk de vraag staan: komt dat nu daardoor, of toch hierdoor?'

Volgens Poppe is het in een bepaald opzicht juist beter als een chatbot niet al te realistisch is. Uit eerder onderzoek is namelijk gebleken dat animaties of robots die heel menselijk lijken maar toch net niet helemaal met de werkelijkheid overeenkomen, angst inboezemen. 'Het moet perfect op mensen lijken, of juist helemaal niet. Zolang het daar maar niet tussenin valt.'

Poppe merkt op dat de meeste personen toch wel de

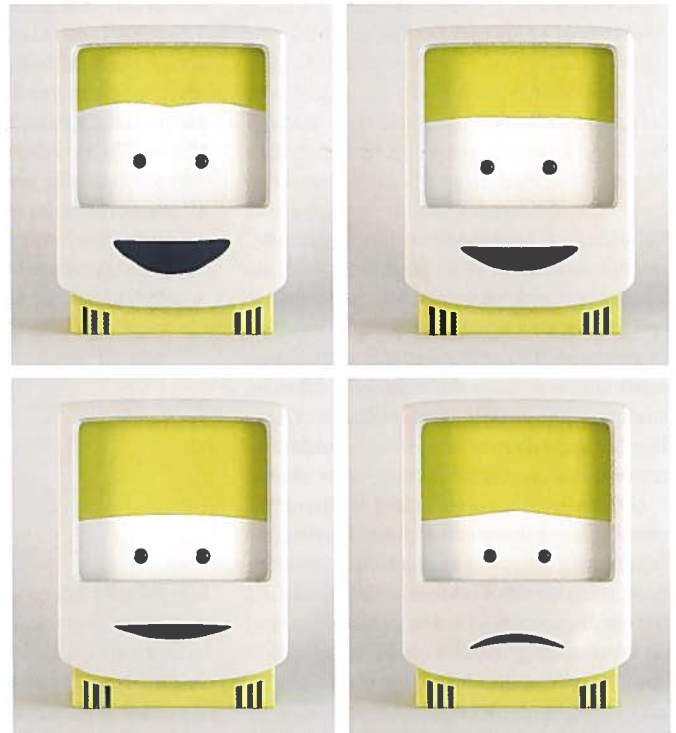
neiging hebben om voorwerpen al snel als mensen te gaan behandelen. 'Robots, huisdieren, computers, alles maar wat een beetje gedrag vertoont komt daarvoor in aanmerking', aldus Poppe. 'Geef een potlood een naam, en je voelt je plotseling al iets meer met dat potlood verbonden.'

Ter illustratie benoemt Poppe een klassiek onderzoek waarin proefpersonen op een computer een test moesten invullen en achteraf gevraagd werd om hun mening over die test te geven. Personen die het evaluatieformulier invulden op dezelfde computer als waarop ze de test hadden gemaakt, bleken milder in hun oordeel dan personen die het evaluatieformulier op een andere computer invulden – mogelijk uit angst om de computer te 'kwetsen'.

Volgens Poppe heeft een empathische chatbot als Ro-

bin tal van toepassingen, bijvoorbeeld als virtuele fitness- of lifestylecoach. De toepassing die Van der Zwaan voor haar onderzoek koos, was iets serieuzer. Robin gaf emotionele steun en praktisch advies aan kinderen die op internet worden gepest. 'Vooraf hadden mensen daar hun bedenkingen bij', zegt ze. 'Maar de meesten draaiden bij toen ze Robin eenmaal aan het werk hadden gezien.'

De achterliggende reden van de bezwaren was misschien de angst dat een virtuele chat een echt gesprek in de weg zou staan. Maar dat is volgens Van der Zwaan zeker niet het geval. 'Je moet het meer zien als een steuntje in de rug om kinderen ervan te overtuigen om juist wel met mensen te gaan praten. Robin verwijst in zijn chat ook altijd door naar pestweb.nl of de kindertelefoon.' –MdJ



Door zijn virtuele emoties te tonen, biedt chatmaatje Robin emotionele steun aan kinderen die op internet worden gepest. TU DELFT