



Vertrouwen winnen met een chatbot: de trust-bot

Eveline van Zeeland

TEC4S

Wat moet een bot in een medische context zeggen om het vertrouwen bij de patiënt te winnen?

Marketing	ICT	Psychologie
-----------	-----	-------------



Health



Smart Society



Creative Economy

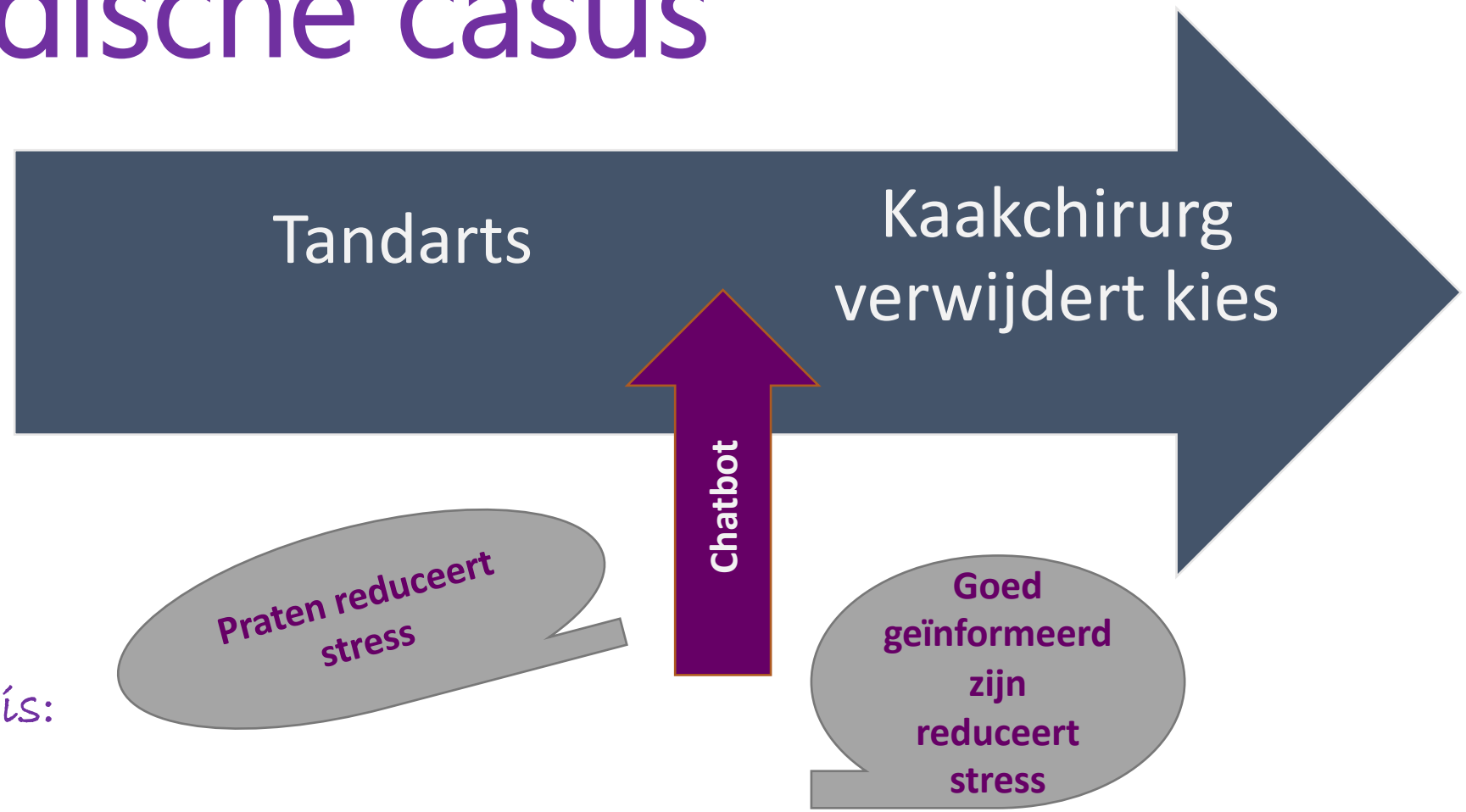


High Tech Smart Material



Education

Medische casus



Dit medische vraagstuk is:

- laag in complexiteit
- hoog in herkenbaarheid

En dus aannemelijk goed transformeerbaar naar andere context

Het Parool

Vrij, Ongeveerd

HOME AMSTERDAM OPINIE STADSGIDS

Hoe robots bij KLM jouw vragen beantwoorden



Robots en slimme apparaten domineren reclames Super Bowl

Rond de Super Bowl pakken bedrijven traditiegetrouw uit met bijzondere reclames. Robots en slimme apparaten

INNOVATIVE CITIES

IN ASSOCIATION WITH **NEC**

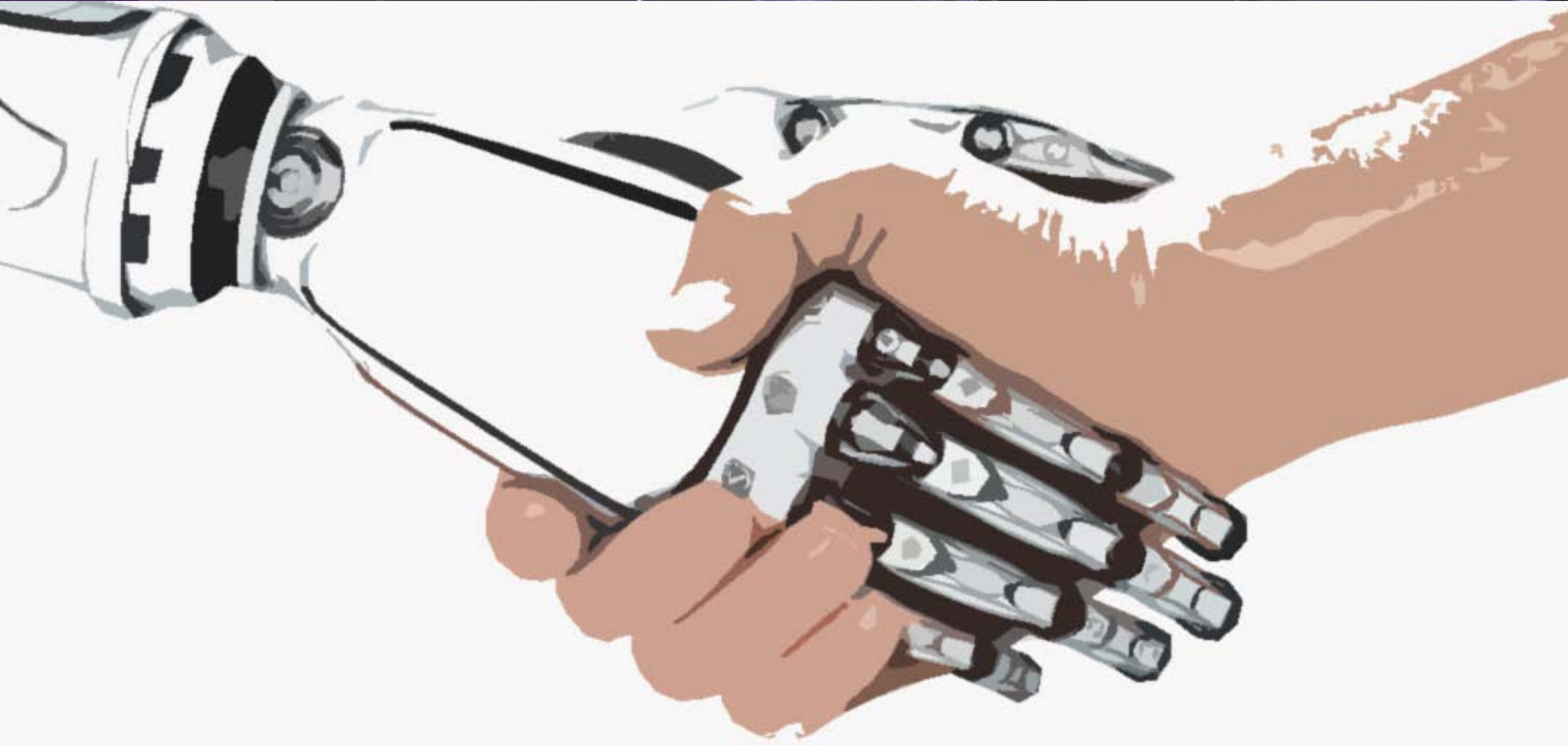
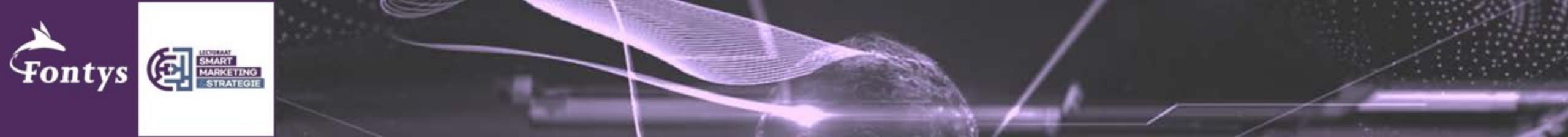
Robot valets may soon park your car at this London airport



By [Rachel Metz](#), [CNN Business](#)

Updated 0902 GMT (1702 HKT) January 29, 2019





Soorten bots



Industriële bot



Transport bot



Humanoïde bot



Chatbot

De wondere
wereld van
kunstmatige
intelligentie



Chatbot design

Wat?

Centrum content

Dat wat je als organisatie wilt communiceren via de chatbot

Perifere content

Wat de bot moet zeggen op aspecten die buiten het centrum liggen, bijvoorbeeld "ik vind je leuk".

Hoe?

Dialogstrategie

De tone of voice van de bot; de persoonlijkheid van de bot



Kunnen we een
dialoogstrategie
ontwerpen die
vertrouwen opwekt?

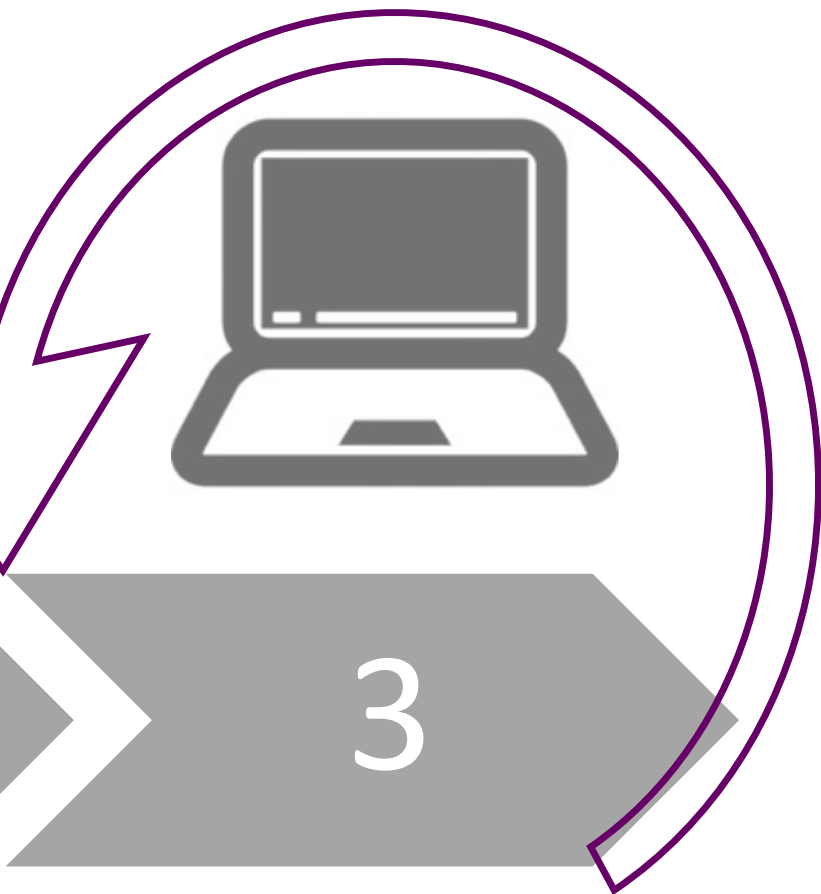


	Analytische School	Design Thinking
Focus	Focus op het onderzoeken van problemen	Focus op het bedenken van nieuwe oplossingen
Denken versus doen	Eerst denken dan doen	Denken en doen gaan hand in hand
Rationale	Zorg dat het goed is en dat de kans op fouten geminimaliseerd wordt	Maak prototypes zodat je gemakkelijk kan leren van fouten tijdens het proces
Mindset	How does it work?	How should it work? How can it work?

Design Science Research

DESIGN SCIENCE RESEARCH ZOEKT DE
VERBETERING: IS HET WAAR, NIEUW, INTERESSANT?

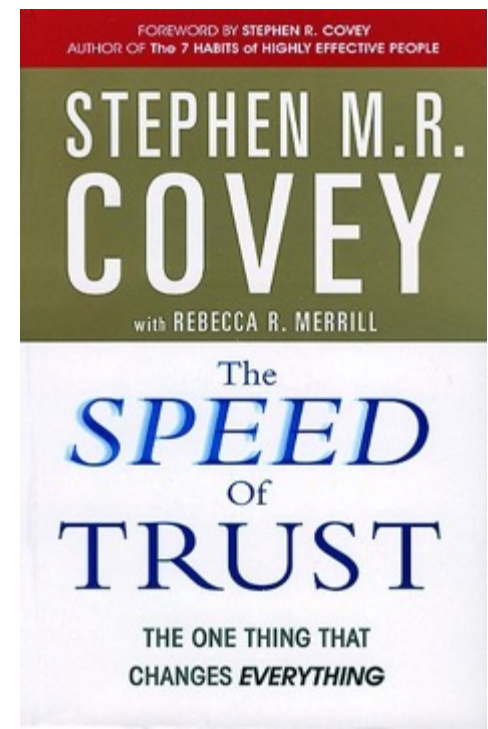




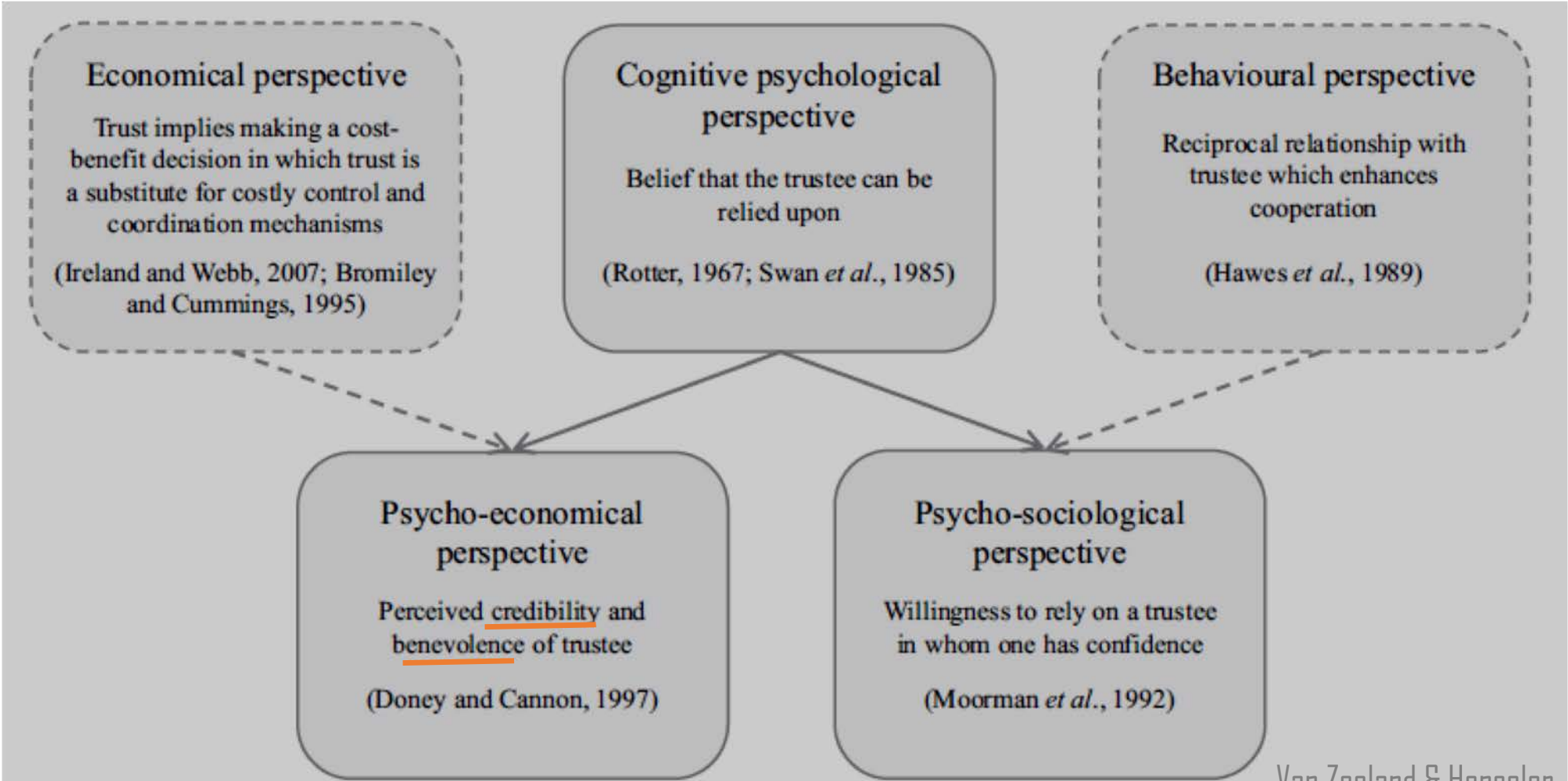
Belang van vertrouwen



Trust ↑ = Speed ↑ Cost ↓



Trust-box





Snelheid van vertrouwen

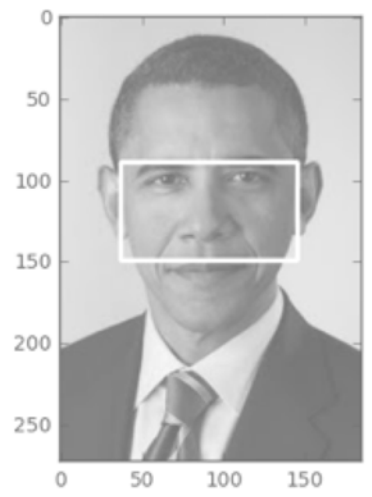
Just 100 milliseconds are sufficient to create a first impression of someone's trustworthiness and that additional time only increases confidence in the judgments made



Trust-signals

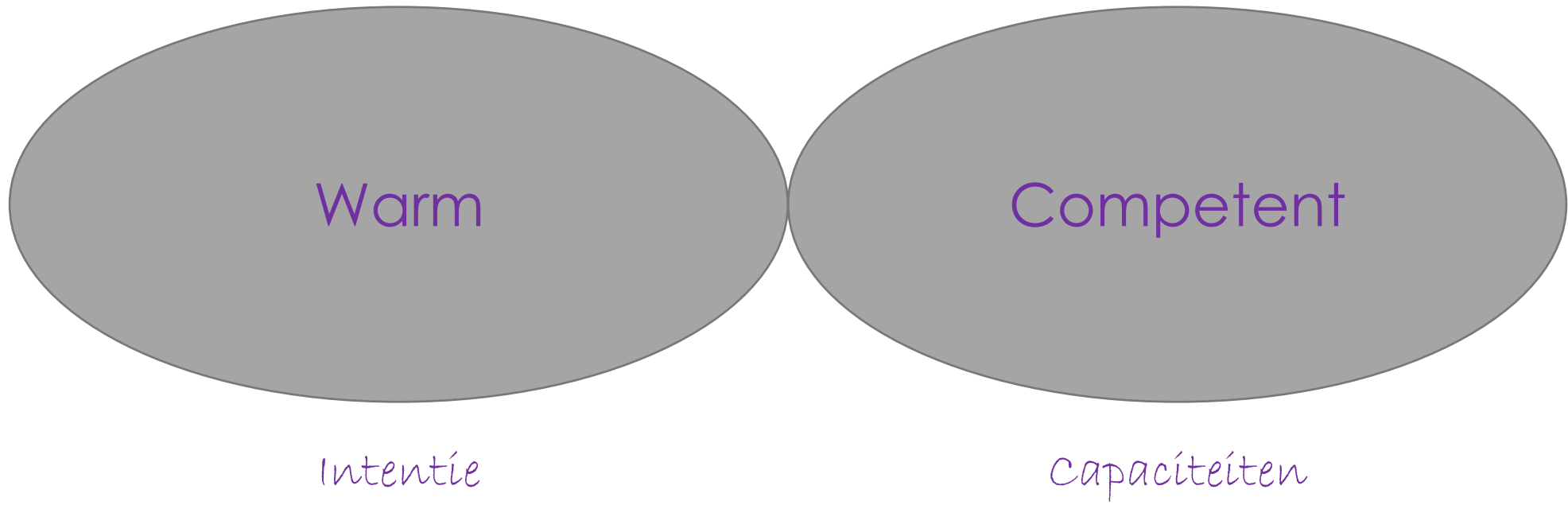


The Facial-Width-Height ratio is: 1.8





Sociale cognitie



Susan Fiske



Stereotiepen



Susan Fiske

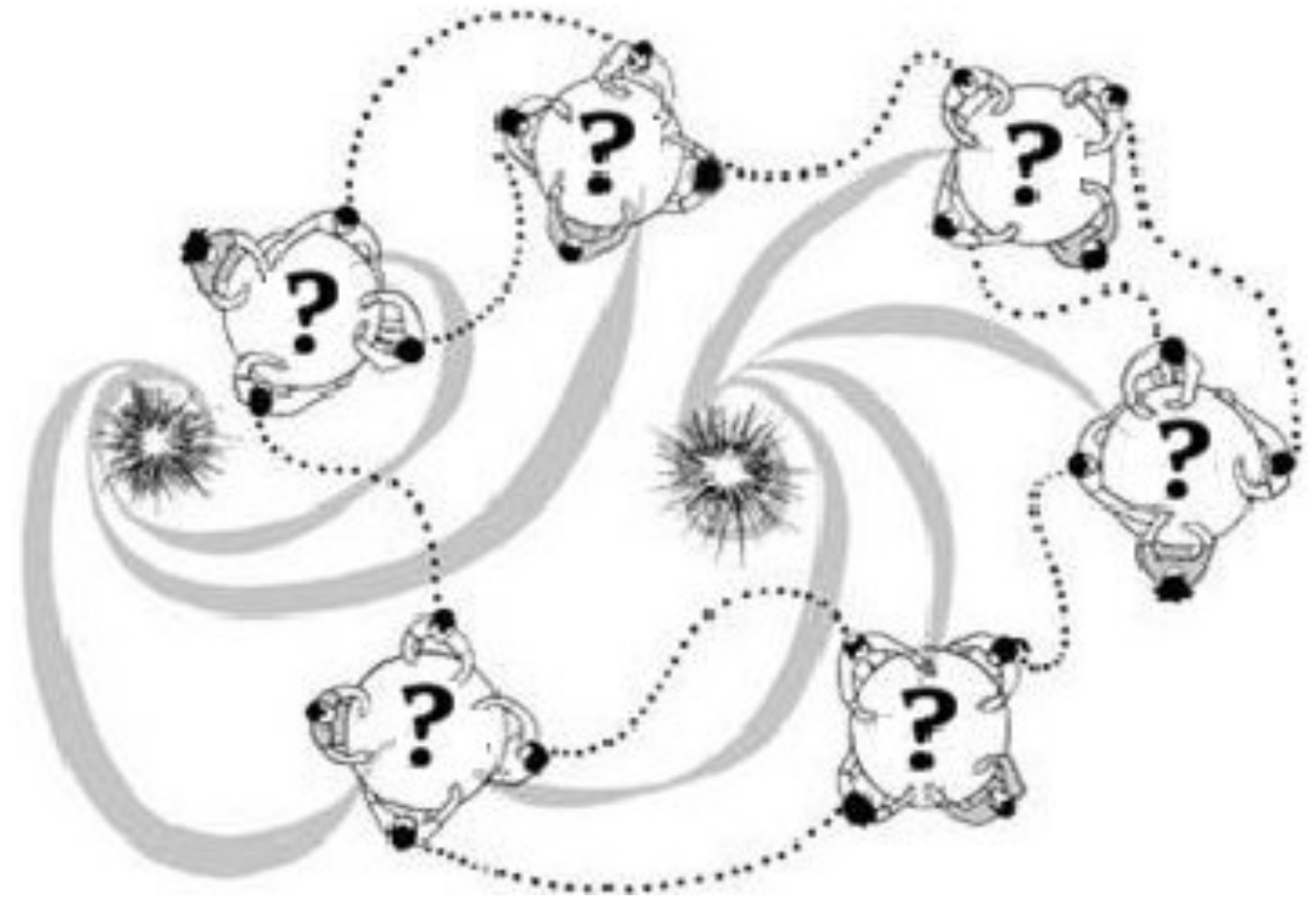
		Competent	
		Laag	Hoog
Warm	Laag	Minachting	Jaloersmakend (de rijken, joden, aziaten)
	Hoog	Paternalistisch (de huismoeders, de ouderen)	Bewondering

- Het is bijna nooit én én, maar bijna altijd of of
- De stijl is een strategische keuze



World Café Method

*Conversational
Design
Event*





World Café Method

ClouToday

[Nieuws](#)

[Onderwerpen](#)

[Contact](#)

WORLD CAFE METHOD ALS
MARKTONDERZOEKTECHNIEK: BRILJANT AAN DE BAR

*Conversational
Design
Event*





Design principes (WCM)

Conversational
Design
Event

Voornaamste Ingrediënten (<i>must use</i>)	
Warme Chatbot	Competente Chatbot
Empathische uitdrukkingen (“maak je geen zorgen”)	Gebruik vakjargon en vervang woorden door moeilijkere synoniemen
Constant hulp aanbieden	Deelt veel informatie



Design & User tests

Minor
Digital
Marketing

Esmee Li
Fons van den Oever

- Dialogflow
- Answer the public (Google data)
 - 190 Q&A
- User tests ronde 1 (n=20)
 - 360 Q&A
- User tests ronde 2 (n=12)
 - 390 Q&A
- User tests ronde 3 (n=43)
- Ronde 4: Respons op een prototype dialoog (n=40)





Resultaten

	Ronde 1		Ronde 2		Ronde 3		Ronde 4	
n = 115	W	C	W	C	W	C	W	C
	n=10	n=10	n=8	n=4	n=23	n=20	n=20	n=20
Trust	6,6	7,0	6,4	7,5	7,4	7,8	7,7	8,2
Warmte	n.a.	n.a.	6,4	7,3	6,9	6,3	7,1	5,9
Competentie	n.a.	n.a.	6	7,5	7,3	8,1	7,9	8,6

What's next?

- Zelfde onderzoek in niet-medische context (minor digital marketing)
- Chatbots in ziekenhuizen en bij huisartsen (ICT & Media Design)
- Dialoogstijlen testen in menselijke dialoog (met acteurs)
- Moreel programmeren van robots / TE C4S moral lab?

<https://chatbot.esmeeli-design.nl/>

bouw een chatbot

leer meer over wat een chat is en hoe een chat wordt geprogrammeerd



Stappenplan

Het definiëren van je doelgroep, doeleinden en strategie.

[lees m](#)



Dialogflow

De tool voor het programmeren van een chatbot.

[lees m](#)



Chatbots

Het opzetten van een chatbot zonder code taal.

[lees m](#)

**DENK
GROTER**

fontys.nl