



Sluttpresentasjon

Gruppe 7



Problemstillinger

Vårt interesseområde

- **H1: Hvorfor velger folk å ikke chatte med chatboter?**
 - Våre antakelser:
 - Chatboten må indikere hvor detaljert input fra bruker må være.
 - Grunnleggende kommandoer kan være utilstrekkelig for komplekse utfordringer.
 - Vansker med å forstå hvordan chatboter fungerer.
- **H2: Hva er avgjørende faktorer for at en chatbot skal være vellykket?**
 - Med andre ord: Hva definerer en suksessfull chatbot og hva gjør det ikke? Vi ønsker å finne ut hva som må forandres for å forbedre chatboter.
 - Utforske hva som gjør en chatbot vellykket under modul 2



Metoder & designprosess



Litteraturanalyse

- Kvale et al. (2021), Brandtzaeg & Foelstad (2017), Brandtzaeg & Foelstad (2021), Brandtzaeg & Foelstad (2018) & Mohit Jain, et al. (2018)
- Tematisk koding for å analysere artiklene.
- Diskutere temaene i fellesskap for å danne en felles forståelse for refleksjoner

Observasjon

- Fire ulike observasjoner:
 - DNB
 - NAV
 - Morgenlevering
 - Posten
- En bruker, deres “naturlige miljø”, enkle oppgaver.

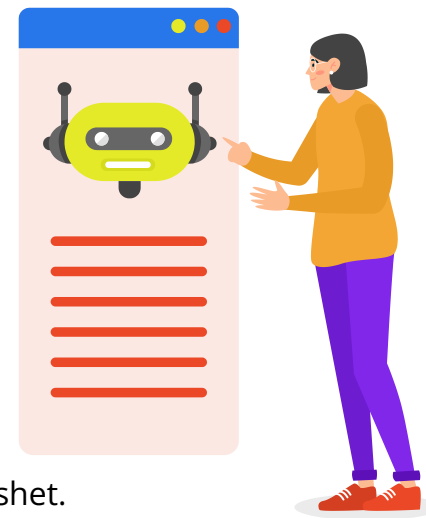
Hva har vi funnet ut og lært?

Våre tanker og refleksjoner fra litteraturanalyse:

- Tilgjengeligheten for hjelp er hovedfaktoren for å ta i bruk chatboten.
- Chatbotens språk er avgjørende: uspesifikke svar kan føre til forvirring og utilfredshet.
- Hurtighet og enkelhet gikk igjen som tema
- Stort gap mellom forventninger til chatbots og erfaringer med chatbots.

Våre tanker og refleksjoner fra observasjonene:

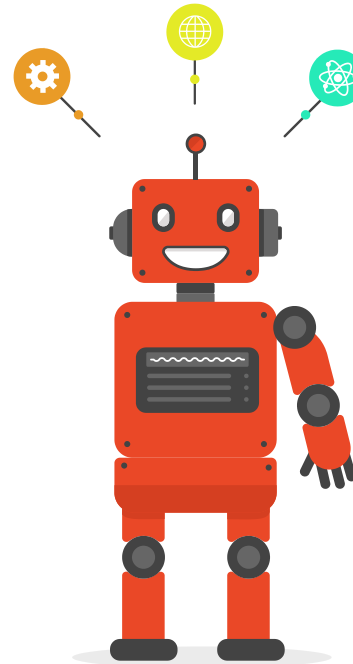
- Så teorien i praksis.
- Brukerne endret atferd og språk etter chatbotens sosiale normer og brukskontekst.
- Når problemer ikke blir løst av chatboten, men heller videresender bruker til rett spor, fører dette også til lav brukertilfredshet.



Konklusjon

Basert på våre funn har vi konkludert med at følgende faktorer er *uønskelige* for chatboter i service-orientert kontekst:

- Uklart og komplisert språk
- Løser ikke oppgaven/problemet til brukeren
- Ikke er lett å håndtere en dialog med
- Svarer tregt



Litteratur

From the mandatory literature:

Amershi, S., Weld, D., Vorvoreanu, M., Fourney, A., Nushi, B., Collisson, P., ... & Teevan, J. (2019). Guidelines for human-AI interaction. In Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (paper no. 3). ACM. (<https://www.microsoft.com/en-us/research/uploads/prod/2019/01/Guidelines-for-Human-AI-Interaction-camera-ready.pdf>)

Bratteteig, T., & Verne, G. (2018). Does AI make PD obsolete? Exploring Challenges from Artificial Intelligence to Participatory Design. Proceedings of PDC 2018, Belgium, 1-5. <https://doi.org/10.1145/3210604.3210646>

Norman, D. (1990). The problem of automation: Inappropriate feedback and interaction, not over-automation. Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B, Biological Sciences, Vol. 327, No. 1241, Human Factors in Hazardous Situations (Apr. 12, 1990), pp. 585-593 (9 pages)

Supplementary literature:

Brandtzaeg, P. B., & Foelstad, A. (2017). Why People Use Chatbots. Internet Science, 377–392. https://doi.org/10.1007/978-3-319-70284-1_30

Brandtzaeg, P. B., & Foelstad, A. (2018). Chatbots. Interactions (New York, N.Y.), 25(5), 38–43. <https://doi.org/10.1145/3236669>

Brandtzaeg, P.B., Skjuve, Dysthe, & Foelstad, A. (2021). When the Social Becomes Non-Human: Young People's Perception of Social Support in Chatbots. Association for Computing Machinery (ACM).

Jain, M., Kota, R., Kumar, P., & Patel, S. N. (2018). Convey. Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 1–6. <https://doi.org/10.1145/3173574.3174042>

Kvale, K., Freddi, E., Hodnebrog, S., Sell, O. A., & Følstad, A. (2021). Understanding the User Experience of Customer Service Chatbots: What Can We Learn from Customer Satisfaction Surveys? In Chatbot Research and Design (pp. 205–218). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-68288-0_14

Verne, G. B. (2020). Adapting to a Robot: Adapting Gardening and the Garden to fit a Robot Lawn Mower. In *Companion of the 2020 ACM/IEEE International Conference on Human-Robot Interaction (HRI '20)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 34–42. DOI:<https://doi.org/10.1145/3371382.3380738>