

# VIRTUELE MENS GAAT ZORG EN ONDERWIJS ONTLASTEN

Een goede *virtual human* is realistisch, maar niet te. Hij is slim, maar geen allesweter. Kortom, niets menselijks is hem vreemd. Hoe bouw je een zo echt mogelijk semi-mens? En wat kun je ermee? Technologiebedrijven, kennisinstellingen en ziekenhuizen steken de koppen bij elkaar in het project VIBE.

**V**IBE staat voor *Virtual Humans in the Brabant Economy*. Het project bouwt mede met Europese subsidie aan een virtuele mens die op allerlei terreinen ingezet kan worden. 'Dit project is nooit écht klaar', denkt projectleider Max Louwerse, hoogleraar cognitieve psychologie en kunstmatige intelligentie aan Tilburg University. 'Maar aan het slot willen we een *agent* die op een mens van vlees en bloed lijkt en natuurgetrouw kan converseren.'

## Virtueel en empathisch

Voor de duidelijkheid, die agent is geen robot maar een avatar, die tot leven komt als je een virtualrealitybril op zet. Hij is interactief, zelflerend en zal in eerste instantie bijspringen in de zorg. 'Zo werkt het Máxima Medisch Centrum in Eindhoven nu al met een vrouwelijke robot voor gynaecologische trainingen', vertelt Louwerse. 'Zij lijkt deels levensecht, en met virtual reality krijgt ze een gezicht. En het Noord-Hollandse Spaarne Gasthuis wil een agent die met patiënten het gesprek aangaat. Niet als vervanger van een arts, maar empathischer dan een zoekmachine.'

## Leren converseren

De lat ligt hoog, geeft Louwerse toe. 'De agent moet een conversatie met je kunnen voeren zonder dat hij vooraf weet wat je gaat zeggen. Om te beginnen is hij daarom gevoed met een grote hoeveelheid tekst. Op basis daarvan leert hij een

inschatting maken over de inhoud van een gesprek. Met de dialoogmodellen wordt dan de indruk gewekt dat hij de conversatie volgt.'

Maar de indruk wekken is toch wat anders dan begrijpen? 'Dat klopt', zegt Louwerse. 'En dat is precies zoals menselijke interactie werkt. We denken dat we elkaar voor honderd procent begrijpen, maar onderzoek wijst uit dat dit niet zo is. We begrijpen maar een deel van wat er gezegd wordt.' Kortom, om de virtual human zo menselijk mogelijk te maken, moet je hem leren converseren als een mens. 'Pas dan kun je hem voeden met expliciete antwoorden die passen bij zijn functie.'

## Realisme als valkuil

Moet zo'n agent er per se realistisch uitzien? 'Voor dit project wel', zegt Louwerse. 'De inhoud is het belangrijkste, maar zaken als emoties en gelaatsuitdrukkingen moeten ook kloppen.' Tegelijkertijd kan realisme ook een valkuil zijn. 'Naarmate een virtual human realistischer wordt, kan het als eng worden ervaren. De uitdaging is om dat niet te laten gebeuren', vertelt Louwerse met overtuiging.

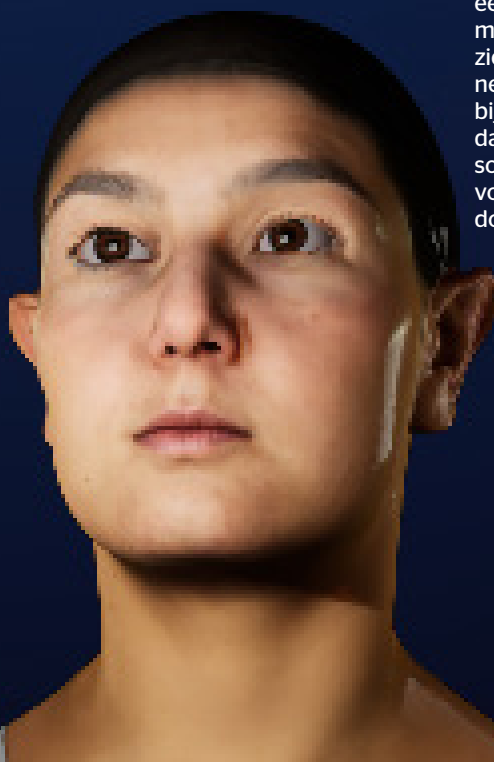
## Een ondersteunende rol

'De zorg is een perfect startpunt voor dit project', beaamt Louwerse. 'In ziekenhuizen draait het altijd om menselijk gedrag. Maar deze virtual human zal nooit een arts kunnen vervangen. Informatie over je behandeling of ziekte wil je niet horen van een virtueel mens. Daarvoor is context en menselijk contact noodzakelijk.' Louwerse ziet voor de agent vooral een ondersteunende rol. Niet alleen in de zorg, maar ook bijvoorbeeld in het onderwijs. 'Stel je voor dat je als student 24 uur per dag een persoonlijke tutor tot je beschikking hebt. De volgende uitdaging is om dat wat we nu doen te vertalen naar andere terreinen.'

Dit project wordt mede mogelijk gemaakt door het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO), in het kader van OPZuid, het innovatieprogramma voor Zuid-Nederland. Veel Nederlandse projecten met een maatschappelijk belang worden medegefinancierd met Europees geld. Meer weten? Ga naar [europaomdehoek.nl](http://europaomdehoek.nl)



Hoogleraar Max Louwerse (links) ziet de zorg als perfect startpunt voor de virtuele mens (rechts).



Europa om de hoek

