

Abstrakt

Diplomová práce *Konverzační design: principy designu hlasového robota pro přirozenou komunikaci s lidmi* se zabývá otázkou, jak mohou roboti přirozeně komunikovat s lidmi a klade si za cíl vytvořit model pravidel konverzačního designu. Ten bude vytvořen na základě poznatků z odborné literatury a zároveň bude podložen daty z reálných konverzací lidí s voiceboty. Metodologií této práce je kvalitativní analýza.

V teoretické části práce se zabývám tím, jak funguje komunikace mezi lidmi. Popisuji, jak lze na konverzaci nahlížet a jak k ní přistupuje konverzační analýza. V další části se popisují fungování hlasových asistentů a zaměřuji se na to, jak mohou mluvit s lidmi. Druhou částí práce je literární rešerše. Zde zkoumám přístupy a pohledy autorů, odborníků na konverzační design, UX design, hlasové technologie, lingvistiku, sociologii, psychologii a další obory. Poznatky autorů shrnuji do devíti schopností a dovedností, které by měl mít virtuální asistent.

V analytické části analyzuji tři scénáře virtuálních asistentů a hovory, ve kterých s nimi lidé komunikovali. Na tyto scénáře se dívám z pohledu oněch devíti dovedností a analyzuji je pomocí sady otázek. Ve výsledcích analýzy pak shrnuji, zdali se interpretací empirických dat potvrdila potřeba všech definovaných schopností a zároveň přidávám desátou, která vyplynula z analýzy hovorů. V závěru práce pak z těchto poznatků vytvářím model pravidel, který dělím na technologické požadavky a na konverzační pravidla. Tento model pravidel je nyní možné využít při reálné tvorbě virtuálního asistenta.