

Chatbot met een vertrouwenspersoon

Human Agent Interaction

Hallo Mohammed! Ik ben ReportBot en bij mij kan je een officiële klacht indienen. 🚔

Mohammed, wil je een klacht indienen?



Ja

Voorblad	Blz. 1
Inhoudsopgave	Blz. 2
Onderzoeksvraag + Scenario	Blz. 3
Prototype	Blz. 4
Onderbouwing prototype	Blz. 5 - 8
Antwoord op onderzoeksvraag	Blz. 6
Conclusie en inzichten	Blz. 7
Advies voor vervolgonderzoek	Blz. 8
Documentatie ontwerpproces	Blz. 9 - 16
Waarom deze onderzoeksvraag?	Blz. 10
Probleem van de gebruiker	Blz. 11
Idee voor een ideale oplossing	Blz. 12
Hoe ik gebruik heb gemaakt van de mogelijkheden van de virtuele assistent en de chat interface	Blz. 13
Hoe ik gebruik heb gemaakt van het cursusmateriaal van de Conversational Academy	Blz. 14 - 18
Dialoog van het prototype (Happy Flow), en hoe dit leidt tot een gewenste uitkomst	Blz. 19
Getest door personen	Blz. 20

Onderzoeksvraag:

De onderzoeksvraag die ik heb gekozen is:

Melden

Hoe kan een gebruiker een officiële klacht indienen?

“Laat in je prototype zien hoe een medewerker een formele klacht indient.”

Gekozen vorm van ongewenst gedrag:

Discriminatie

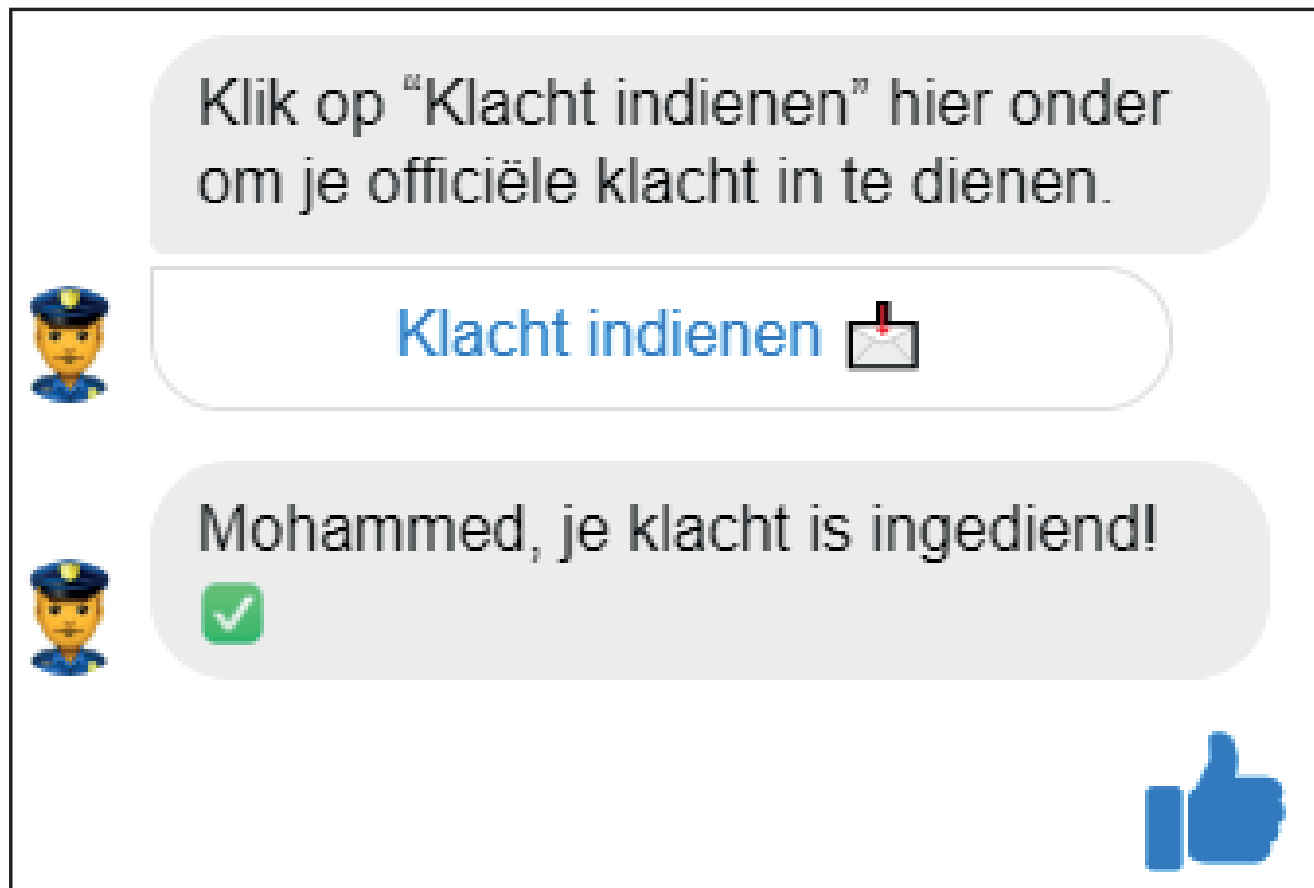
Scenario:

Mohammed komt uit Turkije en is Moslims. Mohammed is 25 jaar en is wat aan de dikke kant. Mohammed is altijd in voor een grapje. Op zijn werk is hij de enige allochtoon en er worden daarom af en toe wat flauwe grapjes gemaakt om zijn huidskleur en afkomst. Enkele voorbeelden: Zijn collega's vinden dat Mohammed een dikke turk is. omdat turken veel van eten houden en daarom vaak dik zijn. Mohammed neemt ook vaak veel eten mee naar zijn werk en daar wijzen ze hem ook vaak op. “He Mohammed! Heb je nog een turkse pizza voor mij!” Deze flauwe grapjes stapelen zich bij Mohammed een beetje op. Nu is er op het werk ook nog een schoonmaakster bijgekomen die toevallig ook van turkse afkomst is en ook wat aan de dikke kant is. Zijn collega's maken hierdoor vaak het grapje dat ze moeten gaan daten of samen turkse pizza's moeten gaan maken, je begrijpt wel hoe irritant deze grapjes op een gegeven moment worden als ze er maar niet mee ophouden. Mohammed vindt het niet meer leuk maar is te verlegen om het aan zijn baas te vertellen. Mohammed wilt zijn verhaal graag aan een ChatBot kwijt.

Voorbeelden voor Scenario verkregen uit mijn directe omgeving.

Prototype:

Linkje: <https://m.me/110441877054146>



Onderbouwing prototype

Antwoord op onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag is:

“Hoe kan een gebruiker een officiële klacht indienen?”

Antwoord: Een gebruiker kan een officiële klacht indienen door een formulier in te vullen. De chatbot doet dit dmv vragen te stellen waarmee de chatbot automatisch een formulier mee in kan vullen. Aan het einde van het gesprek laat de chatbot zien wat hij allemaal heeft verzameld aan informatie en laat het ingevulde formulier zien aan de gebruiker. De chatbot stelt de vraag: “Klopt deze informatie?”

Antwoord op hoofdvraag

De hoofdvraag is:

“Kan een chatbot een vertrouwenspersoon vervangen of ondersteunen?”

Antwoord: Nee, ik denk van niet. Een chatbot mist het gevoel van verbondenheid en het gevoel van ‘gevoeld worden’. De gebruiker moet op een of andere manier het gevoel krijgen dat een vertrouwenspersoon (de chatbot) iets voor hem of haar voelt en medelijden met hem heeft om zo samen tot een oplossing te kunnen komen. Een chatbot kan wel zodanig geprogrammeerd worden dmv van AI dat een gebruiker niet meer weet of het wel een echt persoon is of niet. Maar ik vind dat een chatbot voor alsnog te ‘geautomatiseerd’ is.

Een chatbot kan een vertrouwenspersoon zeker ondersteunen, zeker op het gebied van informatie verzamelen door simpelweg vragen te stellen, dat is wat ik bij mijn chatbot heb geprobeerd te maken. De chatbot stelt vragen om zo een formulier op te stellen die ingeleverd kan worden of die de gebruiker kan gebruiken bij het indienen van een klacht. De vragen die mijn chatbot stelt zou een vertrouwenspersoon ook kunnen stellen en daarom denk ik dat een chatbot een vertrouwenspersoon zeker zou kunnen ondersteunen op bepaalde gebieden.

Conclusie

Ik vond ten eerste het maken van een chatbot erg interessant en zeer leerzaam. Ik vond het erg lastig om een chatbot te maken die 'gevoel voor iemand' kan uitstralen. Ik denk dat dit over het algemeen ook erg lastig is. Mijn conclusie is daarom:

Ik vind dat er nog veel onderzoek moet gedaan worden naar hoe een chatbot gevoelens kan uitstralen. Chatbots kunnen niet een vertrouwenspersoon vervangen maar wel ondersteunen.

Inzichten

De inzichten die ik heb verkregen bij het maken van mijn chatbot is dat het heel simpel is om de chatbot simpelweg vragen te laten stellen. De gebruiker geeft niet altijd het gewenste antwoord maar door simpelweg alsmaar vragen te stellen verkrijgt de chatbot (en ook een vertrouwenspersoon) heel veel informatie die nuttig kan zijn bij het helpen oplossen van problemen.

Advies voor vervolgonderzoek

Mijn advies voor vervolgonderzoek is om onderzoek te doen naar: Hoe kan je een gebruiker op zijn gemak stellen en hoe kan je er voor zorgen dat een gebruiker het gevoel krijgt dat iemand hem begrijpt/erkenning voor het probleem toont. Hierdoor zorg je ervoor dat de gebruiker de chatbot misschien vaker gaat gebruiken of dat de gebruiker een goed gevoel heeft over het feit dat iemand om hem geeft. De gebruiker zou hierdoor beter luisteren naar het advies wat de chatbot geeft omdat de gebruiker het gevoel heeft dat degene aan de andere kant van de lijn medelijden met hem heeft en hem wilt helpen om samen het probleem op te lossen.

Documentatie Ontwerpproces

Waarom deze onderzoeksvraag?

Waarom deze onderzoeksvraag?

Ik heb gekozen voor deze onderzoeksvraag omdat ik vaak merk dat er geen simpele manier is om ergens sociale klachten te melden. Uit ervaring weet ik dat het lastig is om klachten over docenten te melden en het is zelfs lastig om klachten bij de politie te melden.

Ik heb daarom voor deze onderzoeksvraag gekozen omdat het mij wel interesseerde, het leek mij een leuke uitdaging!

Probleem van de gebruiker

Mijn gekozen probleem van de gebruiker is discriminatie, ik heb dit probleem gekozen omdat ik hier vaak van dichtbij mee te maken heb. Dit gebeurt vaak op mijn voetbalclub, en dat raakt mij wel. Ik vond het daarom een interessant probleem om te koppelen aan mijn gekozen onderzoeksvraag.

Idee voor een ideale oplossing

Mijn idee voor een ideale oplossing is een chatbot die doormiddel van veel uitgebreide en doordachte vragen een compleet formulier in kan vullen die kan dienen als samenvatting van het probleem. Dit formulier zou de gebruiker in kunnen dienen als officiële klacht. Ook denk ik dat de ideale oplossing is dat de chatbot medelijden met de gebruiker heeft en hem op zijn gemak probeert te stellen om er zo voor te zorgen dat de gebruiker misschien uitgebreider antwoord geeft over zijn probleemsituatie.

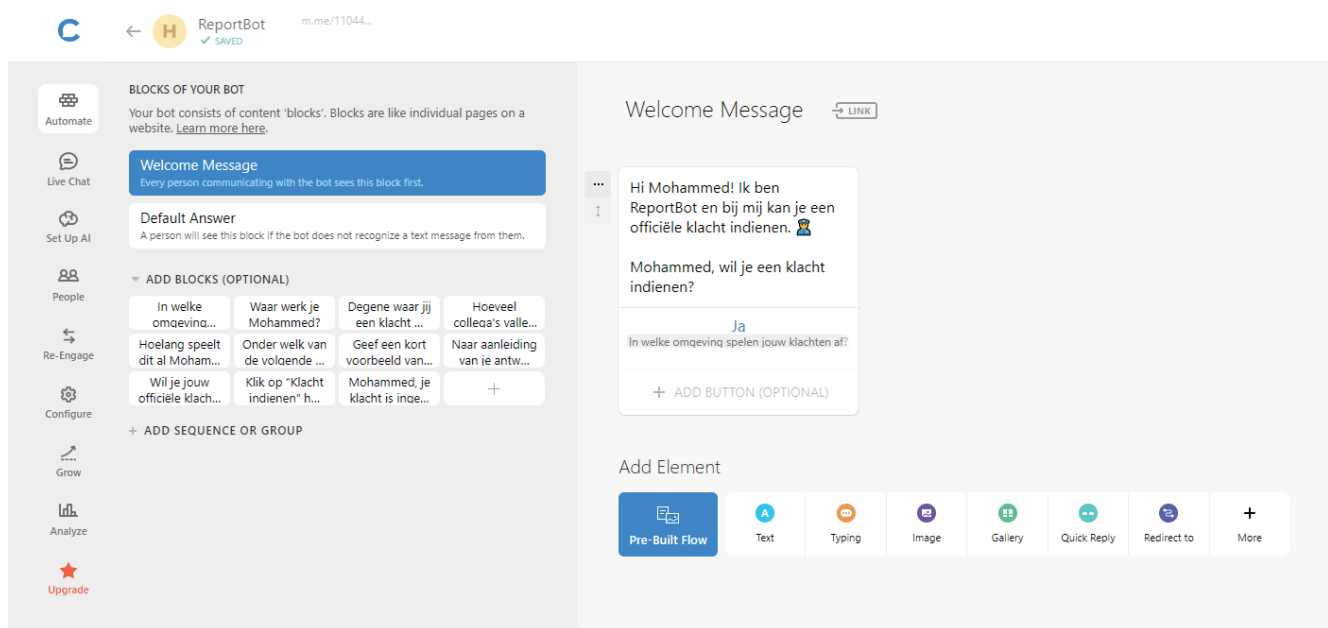
De ideale oplossing kort samengevat:

- Chatbot stelt vraag
 - Gebruiker geeft antwoord
 - Chatbot toont medelijden en interesse in antwoord
 - Chatbot stelt volgende uitgebreide vraag
- Nadat de chatbot geen vragen meer heeft en het gesprek compleet is, stuurt de chatbot een opgesteld formulier waar alle antwoorden van de gebruiker in staan die hij of zij heeft gegeven op de vragen van de chatbot. Dit formulier is een complete samenvatting van het probleem die de gebruiker kan gebruiken om een officiële klacht in te dienen.

Hoe ik gebruik heb gemaakt van de mogelijkheden van de virtuele assistent en de chat interface

Hoe ik gebruik heb gemaakt van de mogelijkheden van de virtuele assistent en de chat interface.

Op de foto hier onder is te zien hoe mijn chatbot er uit ziet achter de schermen:



Ik heb gebruik gemaakt van de elementen: “Pre-Built Flow” en “Text”. Ik heb Blocks met elkaar gelinkt om zo een Happy Flow te creëren. Ik heb niet gebruik gemaakt van het feit dat je daadwerkelijk een antwoord terug kan sturen waarna de chatbot de volgende vraag gaat stellen omdat de functie genaamd: “Set Up AI” niet onderscheid kan maken in meerdere keren hetzelfde antwoord, zoals: “ja”. De gebruiker antwoordt op meerdere vragen met “ja” en ik wil ervoor zorgen dat je niet uit de Happy flow raakt dus heb ik gebruik gemaakt van het feit dat je op het antwoord kan klikken zodat je altijd weet dat je niet iets verkeerd intypt of dat de chatbot de weg kwijtraakt. Bij mijn chatbot ziet het er dan wel heel nep uit, maar zo zorg ik ervoor dat je in de Happy Flow blijft van het gesprek dat ik heb gemaakt.

Hoe ik gebruik heb gemaakt van het cursusmateriaal van de Conversational Academy

Hoe ik gebruik heb gemaakt van het cursusmateriaal van de Conversational Academy

Ik heb gebruik gemaakt van de volgende methoden:

- User persona
- Bot persona
- Conversational Canvas
- Sample Dialog
- Flowchart

User persona

Demographics

Mohammed is 30 en woont in Haarlem op zichzelf. Mohammed heeft HBO-ICT gestudeerd en heeft een master ICT afgerond. Mohammed verdient 7500 euro per maand.

Psychology

Mohammed heeft het niet naar zijn zin op het werk en wilt graag geholpen worden, zijn doel is om niet meer gediscrimineerd te worden door zijn collega's. Zijn voorkeur is dat hij dmv de chatbot een officiële klacht in kan dienen bij zijn baas. Mohammed kijkt positief naar alles wat op zich af komt maar de flauwe grapjes en discriminaties stapelen zich op tot een probleem.

Experience

Mohammed heeft geen ervaring op het gebied van chatbot of voice assistants, hij weet wel wat het is maar heeft het nooit gebruikt of heeft zich er niet mee bezig gehouden tijdens zijn studies.

Mohammed heeft wel eens een chatbot gebruikt via bol.com, maar daar blijft het ook bij. Mohammed gebruikt zelden Siri op zijn Iphone maar heeft wel vrienden die vaak een voice assistant gebruiken op hun telefoon of dmv een Amazon Alexa.

Hoe ik gebruik heb gemaakt van het cursusmateriaal van de Conversational Academy

Bot persona

Context

ReportBot is een bot die dmv vragen een formulier opstelt die een gebruiker kan gebruiken om in te dienen als officiële klacht. ReportBot is te vergelijken met een politie-agent, erg formeel maar straight to the point. Het publiek dat de ReportBot trekt kan iedereen zijn van 10 tot 100 jaar, of het nou een brugklasser is die een klacht wilt indienen over een leraar of klasgenoot, of dat het een oude opa in een verzorgingstehuis is die een klacht wilt indienen over een verzorgster. De ReportBot past simpelweg de vragen aan, aan de hand van de antwoorden van de gebruiker. De taak die de ReportBot heeft is om een formulier op te stellen die je kan indienen als officiële klacht. Maar ook heeft de ReportBot de taak om alle mogelijke vragen te stellen die relevant zouden kunnen zijn in het formulier. Als de ReportBot enkele vragen niet stelt zou het formulier incompleet zijn en zou de officiële klacht niet kunnen worden goedgekeurd. De plekken waar de ReportBot aanwezig is, is op een website of op een facebook-pagina, geen app en geen smartspeaker-feature simpelweg omdat je niet vaak een klacht wilt indienen en je daarom zelden de ReportBot gebruikt.

Identity

ReportBot is een bot die het probleem analyseert en opstelt in een formulier, de bot stelt vragen en de antwoorden worden verwerkt in het formulier. De ReportBot wilt straight to the point komen en is daarom niet perse vriendelijk tegenover de gebruiker. Het enige wat de ReportBot doet is vragenstellen. De ReportBot is een man van 45 en is erg formeel en 'volgt alles via de lijntjes'. De ReportBot is een voormalig politie-agent en wilt de gebruiker zo snel mogelijk helpen met het vaststellen van een probleem om zo een officiële klacht in te kunnen dienen.

Hoe ik gebruik heb gemaakt van het cursusmateriaal van de Conversational Academy

Tone of Voice

ReportBot is een echt persoon. ReportBot heeft een diepe lage stem. ReportBot praat op normale snelheid maar met duidelijke articulatie. ReportBot is formeel en duidelijk, hij heeft geen gevoel van energie in de manier waarop hij vragen stelt. Maar hij doet wel alles op vriendelijke manier. ReportBot toont geen emotie, hij is alleen beleefd en formeel. ReportBot heeft geen accent.

Standard vocabulary

ReportBot is formeel en zal jou daarom ook formeel begroeten met: "Hallo Mohammed". ReportBot stelt op een formele manier zijn vragen: "Hoeveel collega's vallen je lastig Mohammed?". ReportBot herhaald af en toe de gebruiker zijn naam om beter over te komen.

Conversational Canvas

Hier onder is het conversational design canvas tussen de gebruiker en de ReportBot te zien.

Conversation Design Canvas
Use case Klacht indienen

Setting the scene

Het is 20:00, Mohammed is thuis van zijn werk na een lange en moeizame dag en vindt het eigenlijk wel mooi geweest met al die flauwe grappen en discriminatie van zijn collega's de hele dag door. Dus daarom besluit Mohammed de ReportBot uit te proberen. Mohammed zou met de ReportBot graag een officiële klacht willen indienen bij zijn baas.

User needs

Mohammed wilt een klacht indienen om ervoor te zorgen dat zijn collega's stoppen met flauwe grapjes maken en het discrimineren van hem.
Mohammed wilt een officiële klacht bij zijn baas indienen.
Mohammed heeft dit nodig om weer met een goed gevoel naar zijn werk toe te gaan en om met een goed gevoel weer thuis te komen.
Mohammed heeft geen informatie nodig.
Mohammed verwacht van de bot dat er vragen worden gesteld zodat het probleem duidelijk wordt geschetst.
Mohammed is niet bang voor de bot en verwacht daarom ook vrij weinig, het enige dat hij van de bot verwacht is dat hij gemakkelijk een klacht in kan dienen dmv de hulp van ReportBot.
Wat duidelijk moet zijn is dat de bot niet verlegen moet zijn om vragen te stellen, de bot moet straight to the point komen om snel tot een complete vaststelling van het probleem te komen.

Bot needs

ReportBot kan vragen stellen, ReportBot stelt je niet op je gemak. ReportBot komt namelijk straight to the point maar blijft beleefd en formeel. ReportBot kan een formulier opstellen die de gebruiker kan indienen als Officiële klacht. ReportBot kan de meest voorkomende vormen van ongewenst gedrag geven om zo vast te stellen onder welke vorm de klacht van Mohammed valt. De ReportBot kan direct een klacht indienen bij grote bedrijven als dit bedrijf herkend wordt. ReportBot stelt zo veel mogelijk duidelijke vragen om zo een compleet probleem te schetsen aan de hand van het formulier. Gebruikers mogen bij de ReportBot met ja of nee antwoorden op simpele vragen, maar op uitgebreide vragen is het handig dat de gebruiker uitgebreid antwoord geeft zodat de ReportBot het probleem zo compleet mogelijk kan schetsen op het formulier.

Hoe ik gebruik heb gemaakt van het cursusmateriaal van de Conversational Academy

Sample Dialog

Uit de methode Sample Dialog heb ik de volgende inzichten verkregen:

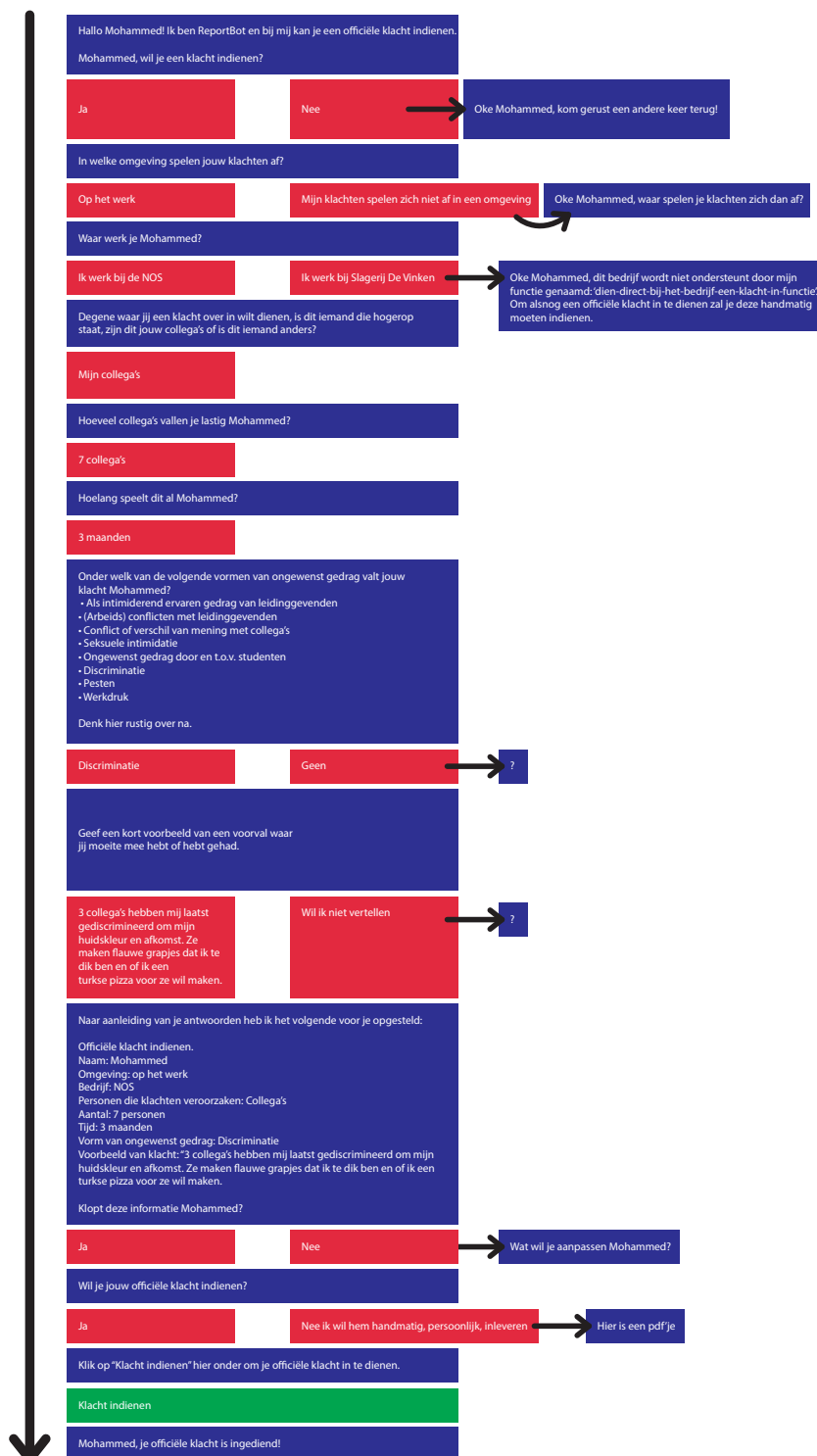
- De ReportBot moet vaker de naam van de gebruiker blijven herhalen om een betere connectie te vinden tussen bot en gebruiker. Dit komt omdat de ReportBot geen reactie geeft op het antwoord van de gebruiker, daarom moet de bot op een of andere manier een band leggen met de gebruiker. Dit doe je door middel van: in het stellen van een vraag Zgebruik je de naam van de gebruiker.
- Omdat de ReportBot geen reactie geeft op het antwoord van de gebruiker, zouden emoji's een grote rol kunnen spelen in het creëren van een connectie met de gebruiker.
- Bij het indienen van een klacht aan het einde van het gesprek met ReportBot moet het duidelijk zijn voor de gebruiker dat de klacht direct naar het bedrijf wordt gestuurd. In dit geval zou de NOS, waar Mohammed (de gebruiker) werkt, een mail krijgen met een officiële klacht.

Hoe ik gebruik heb gemaakt van het cursusmateriaal van de Conversational Academy

Flowchart

De Flowchart van mijn chatbot is hier onder te zien.

Happy Flow



Dialogoog van het prototype (Happy Flow), en hoe dit leidt tot een gewenste uitkomst

Dialogoog van het prototype (Happy Flow), en hoe dit leidt tot een gewenste uitkomst

De Happy Flow van mijn chatbot is hier onder te zien.

De gewenste uitkomst is een formulier die dient als complete samenvatting van het probleem van de gebruiker. Dit formulier kan de gebruiker gebruiken om een officiële klacht in te dienen.

Hallo Mohammed! Ik ben ReportBot en bij mij kan je een officiële klacht indienen. Mohammed, wil je een klacht indienen?	Ja
In welke omgeving spelen jouw klachten af?	Op het werk
Waar werk je Mohammed?	Ik werk bij de NOS
Degene waar jij een klacht over in wilt dienen, is dit iemand die hogerop staat, zijn dit jouw collega's of is dit iemand anders?	Mijn collega's
Hoeveel collega's vallen je lastig Mohammed?	7 collega's
Hoelang speelt dit al Mohammed?	3 maanden
Onder welk van de volgende vormen van ongewenst gedrag valt jouw klacht Mohammed? • Als intimiderend ervaren gedrag van leidinggevenden • (Arbeids) conflicten met leidinggevenden • Conflict of verschil van mening met collega's • Seksuele intimidatie • Ongewenst gedrag door en t.o.v. studenten • Discriminatie • Pesten • Werkdruk Denk hier rustig over na.	Discriminatie
Geef een kort voorbeeld van een voorval waar jij moeite mee hebt of hebt gehad.	3 collega's hebben mij laatst gediscrimineerd om mijn huidskleur en afkomst. Ze maken flauwe grapjes dat ik te dik ben en of ik een turkse pizza voor ze wil maken.
Naar aanleiding van je antwoorden heb ik het volgende voor je opgesteld: Officiële klacht indienen. Naam: Mohammed Omgeving: op het werk Bedrijf: NOS Personen die klachten veroorzaken: Collega's Aantal: 7 personen Tijd: 3 maanden Vorm van ongewenst gedrag: Discriminatie Voorbeeld van klacht: "3 collega's hebben mij laatst gediscrimineerd om mijn huidskleur en afkomst. Ze maken flauwe grapjes dat ik te dik ben en of ik een turkse pizza voor ze wil maken. Klopt deze informatie Mohammed?	Ja
Wil je jouw officiële klacht indienen?	Ja
Klik op "Klacht indienen" hier onder om je officiële klacht in te dienen.	
Klacht indienen	
Mohammed, je officiële klacht is ingediend!	

Getest door personen

Ik heb mijn prototype getest op een vriend op de voetbalclub. Vroeger is hij vaak gepest omdat hij toen erg dik was, hij heeft grote stappen gezet en is veel afgevallen. Ik heb hem verteld over mijn opdracht en heb mijn prototype laten zien. Hij had er veel vragen over maar over het algemeen vond hij dat dit een erg succesvolle chatbot zou kunnen zijn als het zodanig is uitgewerkt dat de chatbot meer vragen stelt die dieper ingaan op het probleem en dat de chatbot ook medelijden/interesse in de gebruiker toont in plaats van gelijk de volgende vraag te stellen.

Mijn vriend vertelde dat hij mijn chatbot vroeger zou hebben gebruikt toen hij werd gepest, om zo een officiële klacht in te dienen bij de voetbalclub. De chatbot zou hem vroeger wel heel erg kunnen helpen bij het openbaar maken van zijn probleem aan de voetbalclub.