**Summary of the Interview Lisa van Duijn**

**Participant:**

* **26 years old.**
* **Has experience using chatbots for customer service.**

**Information Quality:**

* **Insufficient Information: The participant notes that chatbots often provide too little information. She gives up quickly if she doesn't get the desired answer.**
* **Seeking Alternatives: In the absence of adequate answers, she tries to chat directly with a staff member or searches for the phone number to call.**
* **Not Available: She has had frustrating experiences where the chatbot was not available, such as with Vodafone Ziggo.**
* **Effective Help: She cannot recall a time when a chatbot effectively helped her; possibly because positive experiences are less memorable.**

**Trust and Security:**

* **Transparency: She finds it important that it's clear she is communicating with a chatbot so she can adjust her expectations.**
* **Personal Data: She has no objection to sharing personal information like postal code and email address, especially if she is already a customer of the company.**
* **Data Encryption: Information about data encryption does not significantly affect her satisfaction; she notes it but doesn't worry about it.**
* **Familiarity with the Company: She is more cautious about sharing information on websites where she is not yet a customer.**

**Interaction Preferences:**

* **Style of Responses: She prefers robotic and direct answers over human-like responses, which she perceives as fake.**
* **Use of Prompts: She appreciates prompt options for quick navigation but also wants the ability to input her own text if her question is not standard.**
* **Frustrations: She becomes irritated when the chatbot loops standard answers and doesn't address her specific question.**

**Design and Accessibility:**

* **User-Friendliness: The appearance of the chatbot is less relevant to her; functionality and simplicity are more important.**
* **Accessibility: She wants the chatbot to be easily and quickly accessible, preferably directly from the homepage.**
* **Additional Features: Elements like a profile picture or a name for the chatbot are not important to her.**

**Conclusion:**

* **Efficiency is Crucial: The participant values quick and effective answers to her questions the most.**
* **Preference for Human Interaction: If the chatbot does not meet her needs, she quickly switches to a human staff member.**
* **Improvements for Chatbots: Chatbots should offer more flexibility in inputting questions and better handle non-standard requests.**

**Samenvatting van het Interview Lisa van Duijn**

**Deelnemer:**

* 26 jaar oud.
* Heeft ervaring met het gebruik van chatbots voor klantenservice.

**Informatiekwaliteit:**

* **Onvoldoende Informatie:** De deelnemer merkt op dat chatbots vaak te weinig informatie geven. Ze geeft snel op als ze niet het gewenste antwoord krijgt.
* **Zoeken naar Alternatieven:** Bij gebrek aan adequate antwoorden probeert ze direct met een medewerker te chatten of zoekt ze het telefoonnummer om te bellen.
* **Niet Beschikbaar:** Ze heeft frustrerende ervaringen gehad waarbij de chatbot niet beschikbaar was, zoals bij Vodafone Ziggo.
* **Effectieve Hulp:** Ze kan zich niet herinneren dat een chatbot haar effectief heeft geholpen; mogelijk omdat positieve ervaringen minder opvallen.

**Vertrouwen en Beveiliging:**

* **Transparantie:** Ze vindt het belangrijk dat duidelijk is dat ze met een chatbot communiceert, zodat ze haar verwachtingen kan aanpassen.
* **Persoonlijke Gegevens:** Ze heeft geen bezwaar tegen het delen van persoonlijke informatie zoals postcode en e-mailadres, vooral als ze al klant is bij het bedrijf.
* **Gegevensencryptie:** Informatie over gegevensencryptie beïnvloedt haar tevredenheid niet significant; ze neemt het ter kennis maar maakt zich er niet druk om.
* **Bekendheid met het Bedrijf:** Ze is voorzichtiger met het delen van informatie op websites waar ze nog geen klant is.

**Interactievoorkeuren:**

* **Stijl van Antwoorden:** Ze prefereert robotachtige en directe antwoorden boven mensachtige reacties, die ze als nep ervaart.
* **Gebruik van Prompts:** Ze waardeert prompt-opties voor snelle navigatie, maar wil ook de mogelijkheid hebben om zelf tekst in te voeren als haar vraag niet standaard is.
* **Frustraties:** Ze raakt geïrriteerd als de chatbot in loops van standaardantwoorden blijft hangen en niet ingaat op haar specifieke vraag.

**Ontwerp en Toegankelijkheid:**

* **Gebruiksvriendelijkheid:** Het uiterlijk van de chatbot is voor haar minder relevant; functionaliteit en eenvoud zijn belangrijker.
* **Toegankelijkheid:** Ze wil dat de chatbot gemakkelijk en snel te bereiken is, bij voorkeur direct vanaf de homepage.
* **Extra Kenmerken:** Elementen zoals een profielfoto of een naam voor de chatbot zijn voor haar niet belangrijk.

**Conclusie:**

* **Efficiëntie is Cruciaal:** De deelnemer hecht het meeste waarde aan snelle en effectieve antwoorden op haar vragen.
* **Voorkeur voor Menselijke Interactie:** Als de chatbot niet aan haar behoeften voldoet, schakelt ze snel over naar een menselijke medewerker.
* **Verbeterpunten voor Chatbots:** Chatbots zouden meer flexibiliteit moeten bieden in het invoeren van vragen en beter moeten kunnen omgaan met niet-standaard verzoeken.