# Introduction

As chatbots become more commonly used by companies to enhance customer service, understanding consumer satisfaction with these tools is essential. Chatbots offer many benefits such as 24/7 availability and quick responses. However, several factors influence how satisfied users are with their interactions. Let's dive in to explore your experience with chatbots in the past. Your feedback will help us understand how conversation quality, system design, response tone, and security affect customer satisfaction, enabling companies to improve their chatbot systems.

Chatbot Consumer Satisfaction Questionnaire

# Algemene Introductie

* Wat is je naam?
* Hoe gaat het met je? Is er iets wat je over jezelf wilt delen?
* Heb je ooit een chatbot gebruikt?

# Informatie Kwaliteit

* Hoe beïnvloedt het je tevredenheid wanneer een chatbot je te weinig of te veel informatie geeft?
* Kun je een ervaring delen waarbij de chatbot je informatie van lage kwaliteit of onvolledige informatie gaf? Hoe beïnvloedde dat je tevredenheid?
* Hoe belangrijk is het voor jou dat de antwoorden van de chatbot gemakkelijk te begrijpen zijn en voldoende details bevatten om je probleem op te lossen? Heeft dat invloed op je tevredenheid?
* Is er ooit een moment geweest waarop de chatbot je zeer nauwkeurige informatie gaf? Maakte dat je meer geneigd om het opnieuw te gebruiken?
* Hoe voel je je wanneer een chatbot dezelfde informatie herhaalt? Verandert dat je tevredenheid?

# Vertrouwen

* Hoe belangrijk is het voor jou dat een chatbot transparant is over hoe het werkt? Verandert deze transparantie je tevredenheidsniveau bij interactie met het?
* Kun je denken aan een moment waarop je persoonlijke informatie moest delen met een chatbot? Hoe voelde die ervaring voor je, en beïnvloedde het je tevredenheid met de service?
* Beïnvloedt het weten dat een chatbot gegevensencryptie gebruikt je tevredenheid met de service? Waarom of waarom niet?

# Gesprekstype

* Kun je je ervaring beschrijven wanneer je interactie had met chatbots die mensachtige reacties gebruikten in vergelijking met robotachtige reacties? Welke heeft je voorkeur en waarom?
* In welke situaties denk je dat een robotachtige reactie meer acceptabel of wenselijk is in vergelijking met een mensachtige reactie en vice versa?
* Heb je liever interactie met chatbots door vooraf ingestelde prompts te selecteren of door je eigen antwoorden in natuurlijke taal in te typen? Waarom?
* Hoe tevreden ben je wanneer een chatbot je invoer beperkt tot vooraf ingestelde prompts, maar op een mensachtige manier reageert? Kun je een voorbeeld delen?
* Hoe verandert je tevredenheid wanneer je vrij kunt typen, maar de chatbot reageert op een meer robotachtige, voorgeprogrammeerde manier?

# Ontwerp

* Hoe beïnvloedt de gebruiksvriendelijke interface van een chatbot je algemene tevredenheid? Op welke manieren verbetert een intuïtief ontwerp je ervaring tijdens de interactie ermee?
* Hoe belangrijk is het uiterlijk van een chatbot (kleur, lay-out, en algehele uitstraling) voor jou? Op welke manieren beïnvloedt een beter ontwerpuiterlijk je tevredenheidsniveau, en hoe kan het je algemene ervaring beïnvloeden?
* Hoe tevreden ben je met hoe gemakkelijk het is om te vinden wat je zoekt binnen een chatbot? Heb je ooit problemen ondervonden bij het navigeren door de opties van een chatbot?
* Wat vind je van mensachtige kenmerken in het ontwerp van een chatbot, zoals een profielfoto, naam, enz.? Denk je dat deze elementen belangrijk zijn om je algehele tevredenheid en ervaring te verbeteren?