User-based evaluation

# User tasks

## Task 1

Je bent halverwege gestopt met je vorige studie en staat daarom al tijdje niet meer ingeschreven bij de Rijksuniversiteit Groningen, maar je wil je toch weer aanmelden binnenkort. Je bent er alleen nog niet zeker van wanneer dit zal zijn. Er zijn nog enkele dingen die je wil weten voordat je de knoop doorhakt.

1. Je wil graag weten tot wanneer je je kunt inschrijven.

2. Je bent benieuwd of je je ook later in het studiejaar kunt aanmelden.

3. Je bent benieuwd of je je eigen studentnummer houd als je je opnieuw in wil schrijven.

4. Je wil graag weten hoe je op de hoogte word gehouden van jouw inschrijvingsverzoek.

## Task 2

Je bent een aanstaande student aan de RUG en je overweegt om Artificial Intelligence te gaan studeren, op de open dag dacht te horen hebben gekregen dat dit een Numerus fixusopleiding is, je wilt weten wat dit is en hoe je je hiervoor aanmeld.

1. vraag wat een Numerus Fixusopleiding is

2. Nu wil je weten voor welke opleidingen zo'n selectie procedure geld

3. De door jou gekozen opleiding staat in de lijst, maar hoe meld je je aan voor een Numerus fixusopleiding?

4. je weet niet of je het in een keer zou kunnen halen dus hoe vaak mag ik mee doen aan de selectie?

## Task 3

Je wilt je graag aanmelden voor een bacheloropleiding aan de RUG. Je komt van de middelbare school en hebt net jouw VWO afgerond. Graag zou je nog een paar dingen willen weten.

1. Je wilt graag weten wat het verschil is tussen aanmelden en inschrijven.

2. Je wilt graag weten hoe je je moet aanmelden voor een opleiding.

3. Je vraagt je af of je met jouw VWO diploma toelaatbaar bent tot een bacheloropleiding.

4. Tenslotte vraag je je af wat je kunt doen als blijkt dat jouw profiel niet geschikt is voor deze opleiding.

## Task 4

Volgend jaar begin je aan een nieuwe studie (Informatiekunde) bij de RUG, je bent ingeschreven en hebt zin in september. Wel ben je nog benieuwd naar een aantal dingen en in al je enthousiasme begin je daarover een gesprek met de chatbot. Je wil een aantal dingen weten:

1. Zijn er mogelijkheden om op uitwisseling te gaan met Spanje?
2. Je hoorde over een rugpas waarmee je koffie kan halen, hoe zit dit?
3. Om het jaar goed te beginnen wil je meedoen aan de introductieweek, hoe zit dat?
4. Je moet ook weten welke boeken je nodig hebt voor je studie en je bent benieuwd hoe duur ze zijn.

# Post task interview

Na het voltooien van elke taak dien je de volgende vragen te stellen aan de participant, daarnaast moet je op eigen inzicht doorvragen bij mogelijke knelpunten.

## Taak 1

**Werkte de interactie met de bot intuïtief?**

Opzich wel, maar ik moet wel vaak dingen herformuleren en hij reageert niet altijd echt normaal.

**Waren er dingen onduidelijk?**

Ja ik kreeg geen antwoord op de vraag van mijn studentnummer, ik heb meerdere formuleringen geprobeerd. Ook duurde het even voordat ik snapte dat er uberhaupt een verschil tussen inschrijven en aanmelden was.

**Kreeg je van het systeem voldoende informatie om je vragen te beantwoorden?**

Nee op de studentnummer-vraag geen antwoord. De rest van de vragen werden wel volledig beantwoord.

**Wat zou jij graag anders zien?**

Betere reactie want bijvoorbeeld ook met spelfouten reageert hij niet. En ook als ik doei zei reageerde hij niet. En misschien is het fijn dat als je wat vraagt en hij snapt het niet, dat hij wel onthoud waar het ongeveer over ging. Want nu moet je helemaal zelf alles nog een keer typen. En het is ook wel gek dat hij bijvoorbeeld: ‘maar is inschrijven hetzelfde als aanmelden’ niet begrijpt, maar ‘wat is het verschil tussen inschrijven en aanmelden’ wel.

**Vind jij dit systeem een waardevolle toevoeging aan de FAQ van de RUG of denk je zelfs dat dit systeem capabel genoeg is om deze (deels) te vervangen?**

Nee ik denk het nog niet. Er gaat nog te veel fout voordat je het goede antwoord hebt. Het zou best wel kunnen dat het uiteindelijk een vervanging zal zijn, maar daar is hij nu nog niet goed genoeg voor. Ik denk dat de FAQ of google sneller werkt. Het is vooral wel grappig om zo met een bot te praten.

## Taak 2

**Werkte de interactie met de bot intuïtief?**

Ja alleen de laatste vraag niet. En ook toen ik vroeg hoe ik me aan moest melden voor een numerus fixus, dat deed ik met ‘ voor zo’n opleiding’. Toen vroeg hij of ik me voor een bachelor of master wilde inschrijven, het lijkt alsof hij dan niet meer weet dat ik het over een numerus fixus had.

**Waren er dingen onduidelijk?**

Ja de laatste vraag werd niet beantwoord.

**Kreeg je van het systeem voldoende informatie om je vragen te beantwoorden?**

Jaa, maar de laatste vraag werd niet beantwoord.

Wat zou jij graag anders zien?

Heb ik al gezegd bij de eerste taak, dat blijft hetzelfde. Vooral het onthouden van wat ik heb gezegd (met die numerus fixus).

**Vind jij dit systeem een waardevolle toevoeging aan de FAQ van de RUG of denk je zelfs dat dit systeem capabel genoeg is om deze (deels) te vervangen?**

Nog niet.

## Taak 3

**Werkte de interactie met de bot intuïtief?**

Het is alleen wel stom dat hij niet begrijpt waar je naartoe wil, toen ik zei dat ik klaar ben met de middelbare snapte hij het niet. Dan zou het fijn zijn als hij begreep dat het dan gaat om aanmelden, nieuwe studie. Dat zou een persoon wel doen.

**Waren er dingen onduidelijk?**

De laatste vraag was moeilijk om antwoord te krijgen.

**Kreeg je van het systeem voldoende informatie om je vragen te beantwoorden?**

Ja alleen de laatste vraag niet echt, tenminste dat kwam pas toen ik de vraag precies zoals in de taak had geformuleerd.

**Wat zou jij graag anders zien?**

Misschien iets persoonlijker, als de bot meer vragen aan mij zou stellen voelt het meer als een gesprek.

**Vind jij dit systeem een waardevolle toevoeging aan de FAQ van de RUG of denk je zelfs dat dit systeem capabel genoeg is om deze (deels) te vervangen?**

Nee nog niet, al ging het wel heel snel. Als je de goede vraag stelt, heb je heel snel antwoord. Dat gaat eigenlijk sneller dan opzoeken in de FAQ. Het is alleen wel irritant als het de hele tijd fout gaat.

## Taak 4

**Werkte de interactie met de bot intuïtief?**

Nou ik heb nu dus ook een beetje voor de lol gechat. En toen reageerde hij best leuk, ook als ik Spaans ging praten. Maar als ik dan ‘hahaha’ zei, reageerde hij weer met dat hij het niet snapte.

**Waren er dingen onduidelijk?**

Ik kon niet echt antwoord krijgen of de rugpas geld kost. Ook was het niet heel makkelijk om antwoord te krijgen hoe ik me moest inschrijven voor de kei-week.

**Kreeg je van het systeem voldoende informatie om je vragen te beantwoorden?**

Ik vond het jammer dat ik bij de vraag over Spanje elke keer hetzelfde antwoord kreeg en dat hij niet gewoon kon vertellen of ik daarheen kon.

**Wat zou jij graag anders zien?**

Wat ik al heb gezegd.

**Vind jij dit systeem een waardevolle toevoeging aan de FAQ van de RUG of denk je zelfs dat dit systeem capabel genoeg is om deze (deels) te vervangen?**

Nog niet maar wel geinig.