



HOGESCHOOL ROTTERDAM

MULTIDISCIPLINAIR PROJECT

Lisa Suttorp
1018350
COV2E

Vitis Welzijn



CHATBOT – VITIS WELZIJN

Multidisciplinair Project

Lisa Suttorp – I018350

Klas: COV2E

In opdracht van Tijs Portegies

Instituut voor CMI

Opleiding Communicatie

Hogeschool Rotterdam

16 juni 2022

Wateringen

VOORWOORD

Het laatste project van leerjaar 2 omvat het bedenken en creëren van een chatbot in teamverband voor een opdrachtgever, in dit geval Vitis Welzijn. Voor dit project heb ik een reflectie geschreven over mijn ontwikkelingen en voortgang gedurende het project. Ik heb met veel plezier aan MDP gewerkt. De opdracht was iets heel anders vergeleken met de andere opdrachten die ik hiervoor heb gehad. Ik denk ook dat de stof erg nuttig is voor later, dus deze kennis zal ik zeker meenemen naar volgend jaar.

Graag wil ik onze docent Tijs Portegies bedanken voor de begeleiding en adviezen tijdens het maken van een chatbot. Daarnaast wil ik de opdrachtgever Vitis Welzijn bedanken voor de positieve feedback die zij hebben gegeven bij onze presentatie.

Wateringen, juni 2022

INHOUD

Inleiding	5
Hoofdstuk 1: Multidisciplinaire samenwerking	6
1.1 Teamrol	6
1.2 Leerdoelen	7
Hoofdstuk 2: Sprint 1	10
2.1 Rol reflecteren	10
2.2 Leerdoelen reflecteren.....	10
2.3 Expert binnen mijn netwerk.....	10
Hoofdstuk 3: Sprint 2.....	11
3.1 Rol reflecteren	11
3.2 Leerdoelen reflecteren.....	11
3.3 Usability testing	11
Bronnenlijst	13
Bijlage 1: UI-model	14
Bijlage 2: Peerfeedback formulieren.....	16
Bijlage 4: Bewijs expert	20
Bijlage 5: Bewijs testpersoon	21
Bijlage 6: Usability testing.....	22

INLEIDING

Dit verslag geeft een overzicht van het onderzoek dat is geraadpleegd en de reflectie hiervan voor het vak multidisciplinair project. De aanleiding voor het maken van dit verslag is een opdracht van de opleiding communicatie aan de Hogeschool van Rotterdam. De opdrachtgever voor dit project is Vitis Welzijn, een organisatie in de regio Westland die zich inzet voor een vitale samenleving en het ondersteunen van kwetsbare burgers. Ook wordt er aangespoord om met hen mee te doen, elkaar te ontmoeten en om naar elkaar te kijken.

Dit verslag is opgedeeld in twee sprints, waarbij in sprint 1 het interview met de expert wordt verantwoord en de leerdoelen aan de hand van peerfeedback van groepsgenoten worden bijgewerkt en aangepast. In sprint 2 staat het testen van de bot met een gebruiker centraal. Daaruit komen inzichten en wordt er gereflecteerd op het werkproces.

De uitkomsten en onderzoeksactiviteiten zijn gebruikt in het verslag als basis voor de leerdoelen en het plan van aanpak. De centrale vraag die speelt in dit verslag is:

In hoeverre zullen de samengestelde leerdoelen binnen het multidisciplinair project helpen bij mijn persoonlijke ontwikkeling en groei?

HOOFDSTUK 1: MULTIDISCIPLINAIRE SAMENWERKING

Een team gaat aan de slag met het maken van een prototype van een chatbot, waarin de focus zal liggen op het vormgeven van de conversatie. Het is de bedoeling dat de kennis, skills en expertise bij anderen vandaan worden gehaald en als expert in jouw team kennis gaat delen, om tot een goed eindproduct te komen is de samenwerking van groot belang. Daarnaast moet duidelijk zijn welke taken je hebt en wat je wil bereiken.

1.1 TEAMROL

Het vak Multidisciplinair project gaat over multidisciplinair (samen)werken. Aan het begin van het project werd een team rol gekozen en daarover werden afspraken gemaakt over hoe de werkzaamheden worden verdeeld.

Ik had gekozen voor de rol **analist**. Als onderzoeker en analist ben ik verantwoordelijk het onderzoek aspect binnen beide sprints. Ik zorg er voor dat het onderzoek betrouwbaar en valide wordt opgezet en uitgevoerd (stappenplan). Je bespreekt met je teamleden hoe ze onderzoek gaan uitvoeren. Daarnaast ben ik iedere week, tijdens de stand-ups, in de lead bij het verzamelen, selecteren en delen van inzichten. Sprint 1 richt zich op de expertgesprekken en sprint 2 ligt de focus op de usability tests. Om de gegevens en inzichten te ordenen, moet ik per sprint een brainstorm organiseren met mijn teamleden en draag ik zorg voor de vertaling van de inzichten naar de canvassen én in sprint 2 naar de chatbot. Ik zorg daarmee voor de kwalitatieve onderbouwing van gemaakte keuzes (documentatie). Deze verduidelijk ik ook in de tussen, - eindpresentatie. Vanuit deze rol werk ik nauw samen eigenlijk alle rollen binnen mijn team.

Reflectie

Deze rol past bij mij, omdat ik onderzoeken wel leuk vind, met name deskresearch. Vaak maak ik de onderzoeksopzet en doorloop ik het stappenplan voor groepsopdrachten. Ik vond het daarom een goed idee om ook hier weer daarmee bezig te zijn. Ook wat oefening hiermee vond ik belangrijk, omdat dit altijd zal terugkomen in toekomstige projecten. Ik maakte een planning om alles op orde te houden en ik was bij elk gesprek aanwezig. Dan keek ik naar de inzichten die we hadden opgedaan uit het onderzoek en interviews. Dat was niet zo heel moeilijk. Ik had met de informatie ook de persona gemaakt. De informatie bij elkaar brengen om de canvassen in te vullen en de chatbot te maken was goed te doen.

Samenwerking

De rollen waren verdeeld, maar iedereen hielp elkaar ook met de verschillende taken. Anderen checkten ook voor mij of het onderzoek goed was verlopen en ik hielp ook met het bouwen van de chatbot en het schrijven van de tekst. Onze samenwerking ging wel goed, al liepen we wel wat achter op de stof. We wisten om te plannen op het einde en de taken te verdelen. Ik als analist zorgde voor een planning, meetings en keek naar de inzichten.

I.2 LEERDOELEN

Ik heb twee leerdoelen opgesteld die te maken hebben met mijn rol als analist en met multidisciplinair samenwerken.

IK KAN EEN EXPERT INTERVIEWEN OP HET GEBIED VAN AI.

Specifiek zijn

1. Wat wil je bereiken?
 - Ik wil leren om te interviewen door een vragenlijst op te stellen en mijn netwerk in te zetten om een expert te vinden.
2. Wie is/zijn erbij betrokken?
 - Het groepje en de expert
3. Waar vindt het plaats?
 - Online, via WhatsApp of Teams.
4. Wanneer vindt het plaats?
 - Van mei tot juni
5. Waarom wil je dit bereiken?
 - Mijn vaardigheden verbeteren met betrekking tot interviewen of de kwaliteit van de inhoud. Dat vind ik zelf belangrijk. Voornamelijk is het zoeken van een expert is belangrijk, want ik heb niet een heel groot netwerk.

Meetbaar maken

1. Hoeveel ga je doen of moet gedaan worden?
 - Ik ga mijn netwerk gebruiken om een expert te zoeken en deze interviewen.
2. Hoe kun je dat meten?
 - Evaluatie op mijn interviews. Ik ben best kritisch op mijzelf.
3. Welk resultaat levert dat op?
 - Ik weet mijn netwerk in te zetten en een interview voor te bereiden.

Acceptabel voor iedereen

1. Is het doel voor jezelf aanvaardbaar; sta je achter je doel/persoonlijke leerdoel?
 - Ik vind het zelf erg handig dat ik later als communicatieprofessional ook goed kan communiceren. Dit is ook handig voor teamgenoten of bedrijven waar ik later voor werk.
2. Is het doel logisch gebaseerd op huidige of eerdere omstandigheden, gebeurtenissen of gedragingen?
 - Ja, want ik ben niet zo heel goed in interviewen of zelfverzekerd overkomen. Dit geldt ook voor mensen benaderen voor het interview bijvoorbeeld.
3. Is er voldoende draagvlak om je doel te bereiken; staan de organisatie en medewerkers achter het doel?
 - Ja, andere groepsgenoten steunen dit leerdoel ook en het is haalbaar.

Realistisch, oftewel haalbaar

1. Is het doel haalbaar?
 - Ja, op lange termijn zal ik er nog verder aan werken.
2. Is je plan uitvoerbaar; zijn de stappen richting het doel aanvaardbaar en haalbaar voor alle betrokkenen?
 - Het plan is uitvoerbaar, want iedereen moet het doen en het zoeken en interviewen van een expert is zeker uitvoerbaar.
3. Zijn de kennis, mogelijkheden en middelen aanwezig om het doel te behalen?
 - Ja, mijn netwerk kan mijn weer doorlinken aan nieuwe contacten. Mijn ouders kunnen helpen met het interview. Zelf kan ik alvast wat informatie opzoeken over AI.
4. Is het doel niet te eenvoudig te behalen (waardoor een verslag, actieplan, rapport, onderzoek en/of brainstormsessie eigenlijk overbodig is)?
 - Nee, ik wordt niet van de ene op de andere dag een goede interviewer, noch weet ik veel over AI.

5. Is het doel relevant, oftewel zinvol voor jezelf?
 - Ja, want ik praat niet veel, maar ik wil wel laten zien dat ik het kan en dat ik een goede inhoud kan creëren.

Tijdgebonden met een einddatum

1. Wanneer starten de activiteiten?
 - a. Van mei tot juni
2. Wanneer worden deze acties beëindigd?
 - a. Juli officieel
3. Wanneer is het doel behaald?
 - a. Als ik tevreden ben over de interviews en wanneer ik als ik veel inzichten kan krijgen uit mijn ervaring.

IK KAN PLANNINGEN MAKEN VOOR DEZE GROEPSOPDRACHT.

Specifiek zijn

6. Wat wil je bereiken?
 - Ik wil taken op tijd afhebben door te plannen.
7. Wie is/zijn erbij betrokken?
 - Het groepje
8. Waar vindt het plaats?
 - Vooral online.
9. Wanneer vindt het plaats?
 - Van mei tot juni
10. Waarom wil je dit bereiken?
 - Niet achterlopen op de planningen voor de sprints. Ik wil dat wel geen stress krijgen op het einde.

Meetbaar maken

4. Hoeveel ga je doen of moet gedaan worden?
 - Ik houd trello bij en zorg ervoor dat we gaan meeten.
5. Hoe kun je dat meten?
 - Het aantal meetingen en de taken bijhouden die door mij zijn geregeld.
6. Welk resultaat levert dat op?
 - Ik kan beter plannen en de groep heeft daar profijt van, want we lopen dan niet achter.

Acceptabel voor iedereen

4. Is het doel voor jezelf aanvaardbaar; sta je achter je doel/persoonlijke leerdoel?
 - Ja, want ik heb liever niet te veel stress en ik ben niet zo'n goede planner. Met een planning ontwikkel ik mijzelf en heeft de groep minder stress.
5. Is het doel logisch gebaseerd op huidige of eerdere omstandigheden, gebeurtenissen of gedragingen?
 - Ja, want ik plan zelf nooit, maar met een groep gaat dit niet werken.
6. Is er voldoende draagvlak om je doel te bereiken; staan de organisatie en medewerkers achter het doel?
 - Ja, de materialen zijn er, zoals trello of mijn schrift. Plannen komt vooral uit mijzelf en niet de organisatie. Medewerkers, ofwel klasgenoten vinden het meestal wel prima.

Realistisch, oftewel haalbaar

6. Is het doel haalbaar?
 - Ja, het is een doel dat niet zomaar ineens geslaagd is, maar het is haalbaar. Ik moet leren om eraan te werken.
7. Is je plan uitvoerbaar; zijn de stappen richting het doel aanvaardbaar en haalbaar voor alle betrokkenen?

- Het plan is uitvoerbaar, want vooral ikzelf zal eraan werken. Anderen kunnen helpen met feedback geven en luisteren.
- 8. Zijn de kennis, mogelijkheden en middelen aanwezig om het doel te behalen?
 - Ja, ik moet alleen doorzettingsvermogen hebben en misschien een push.
- 9. Is het doel niet te eenvoudig te behalen (waardoor een verslag, actieplan, rapport, onderzoek en/of brainstormsessie eigenlijk overbodig is)?
 - Nee, dit wordt niet zomaar een gewoonte en ik weet niet zeker of ik het de hele tijd uit mijzelf kan halen.
- 10. Is het doel relevant, oftewel zinvol voor jezelf?
 - Ja, want ik wil graag leren plannen.

Tijdgebonden met een einddatum

4. Wanneer starten de activiteiten?
 - a. Van mei tot juni
5. Wanneer worden deze acties beëindigd?
 - a. Juli officieel
6. Wanneer is het doel behaald?
 - Wanneer ik een goed gevoel heb over het plannen en mijn contributie aan dit project.

HOOFDSTUK 2: SPRINT I

2.1 ROL REFLECTEREN

Ik had de rol om verantwoordelijk te zijn voor het onderzoek binnen de opdracht. Het was geen groot onderzoek, dus ik heb het wel prima gedaan vind ik zelf. Ik was een goede bron aan informatie, omdat ik ook zelf uit het Westland kom.

Ik heb zelf onderzoek gedaan voor het maken van de Bot Persona. Daarvoor had ik gekeken naar de website van Vitis Welzijn en informatie gehaald uit het gesprek met de opdrachtgever. Dat was niet heel moeilijk. Ook woon ik zelf in het Westland, dus ik heb het ook voor een deel uit mijn eigen kennis. De meeste informatie kreeg ik uit het gesprek met de opdrachtgever, dus dat hielp erg veel. Ik keek ook naar het onderzoek van de anderen en vond dat zij goed onderzoek hadden gedaan, dus daar had ik niets op aan te merken.

We volgden mijn plan en verdeelden de canvassen. Uiteindelijk hebben we er samen een presentatie van gemaakt. Ik heb mijn rol prima uitgevoerd, al hebben we het meeste samen gedaan. Als resultaat hadden we complimenten van de opdrachtgever voor ons werk, met maar weinig kritiekpunten.

2.2 LEERDOELEN REFLECTEREN

Reflecteren → omschrijving situatie, reflecteren op situatie → gevolgen van mijn acties

Aan het einde van sprint I deden we een retro voor de peerfeedback die we aan elkaar hadden gegeven. Van mijzelf weet ik dat ik niet het beste ben in plannen, maar het moet maar voor deze groep. Ik ben voor mijn individuele opdrachten ook nooit zo'n planner geweest en meestal doet iemand anders het voor groepsopdrachten. We liepen wel een beetje achter en ik kon dat zelf ook niet verhelpen. Ik was zelf ook erg druk, dus misschien was ik niet de beste analist die er was. Onderzoek vond ik zelf geen probleem, dus ik verwachtte daar niet te veel kritiek op.

Uit de feedback kwam naar voren dat het idee van plannen goed is. We hadden een goede presentatie kunnen leveren aan de opdrachtgever. Het enige is dat we veel met major zaten en dat het niet voor iedereen mogelijk is om dat te doen. Het idee van een plan is goed, de executie is wat moeilijker. Verder vonden ze dat ik goed werk leverde. Het leerdoel voor interviewen vonden zij een goed initiatief. Ook vonden ze het goed dat ik presenteerde, omdat ik daar niet goed in ben en zenuwachtig wordt.

Ik ga verder werken aan mijn rol als analist. Iemand die de zaken en de inzichten op orde heeft. Ik ga anderen helpen, maar vergeet mijn eigen rol ook niet. Ook ga ik weer interviewen om dit te leren.

2.3 EXPERT BINNEN MIJN NETWERK

Ik had mijn ex-collega Mike Durand van de Hornbach geïnterviewd. Ik werk er intussen niet meer, maar hij had me vorig jaar vaak geholpen bij opdrachten voor jaar I. Contact opnemen was niet zo heel moeilijk, ik heb hem een mailtje gestuurd. Mike heeft werkervaring in het communicatievakgebied als schrijver en lobbyist. Hij heeft artikelen geschreven voor het Centrum Informatie en Documentatie Israël (CIDI). Durand heeft zijn tijd bij CIDI vermaakt als stafmedewerker organisatie en planning, vervangend projectcoördinator. Daarnaast was hij ook auteur van artikelen met als expertise het Midden-Oosten. Zijn taken waren o.a. adviseren en bijdragen aan in- en externe communicatie elementen van CIDI, contact onderhouden met externe partijen en het beantwoorden van publieksvragen en mediaverzoeken.

Ik had hem gesproken in het echt, maar toen ik hoorde dat je bewijs nodig had, heb ik hem ook maar extra appjes gestuurd.

Het interview duurde niet heel lang en hij was eigenlijk heel positief over de canvassen. Weinig kritiek. Ik kan dus niet heel veel zeggen over het interview naast dat de persona goed past bij de doelgroep. Hij gaf als tip mee om wel warm te zijn in het taalgebruik. De bot moest inderdaad niet te moeilijk en direct taalgebruik gebruiken, maar ook weer niet onaardig overkomen.

HOOFDSTUK 3: SPRINT 2

3.1 ROL REFLECTEREN

Ik had niet heel veel gedaan als analist qua onderzoek, aangezien onze canvassen weinig kritiek hadden gekregen door de opdrachtgever. Wel had ik geholpen met het bouwen en schrijven van de conversatie. Ik vond dit nog wel lastig, omdat ik niet heel veel over belastingaangifte weet, maar Yvar hielp me goed op weg.

Onze persona hoefde niet veel meer aangescherpt te worden. Hij moest alleen een bepaalde richting op, ofwel één specifiek(er) probleem. Wij kozen voor de belastingdienst, aangezien de opdrachtgever dit ook voorstelde. Ik schreef samen met Yvar een dialoog outline en hielp hem een beetje met het bouwen van de chatbot. Samen de dialoog schrijven was wel te doen. Ik gebruikte de informatie uit de canvassen. Onze persona is direct en vriendelijk. We besloten om met persoonlijke vragen te beginnen voor het geval mensen die niet door de organisatie geholpen kunnen worden, geen tijd te hoeven verspillen. Dit was niet heel moeilijk, alleen had ik moeite met bouwen. Yvar wist hier wel raad mee, dus ik verbeterde sommige punten, maar hij was degene die het meeste deed qua bouwen.

Mijn rol als analist ging wederom prima in deze sprint. Als resultaat hadden we de bot op tijd af en dat was erg fijn. Dan konden we focussen op de presentatie.

3.2 LEERDOELEN REFLECTEREN

Aan het einde van sprint ben ik wel tevreden met mijn leerdoel over interviewen, want dat vind altijd wel een dingetje. Ik ben niet per se beter geworden in spreken in het algemeen, maar zolang de inhoud goed is, ben ik tevreden. Het interview was niet heel rommelig met Mike en usability testing ging ook oké. Ik heb er goede inzichten uit kunnen halen en dat was het belangrijkste. Het plannen ging minder goed. Dit kwam vooral door de drukte van major. Dan kan ik niet van de anderen, maar ook niet van mijzelf verwachten om veel voor dit vak te doen. Er kon meer tijd in besteed worden, maar prioriteren is ook belangrijk. Major ging dus voor en de planning ging niet heel lekker, al wisten we wel wat we moesten doen door meetings. Ik heb dus zeker wat geleerd en weer wat ervaringen opgestoken, maar ik zou er meer uit kunnen halen als dit vak meer ruimte zou krijgen.

3.3 USABILITY TESTING

Met het usability testing is het prototype van de chatbot voorgelegd aan de gebruiker. Een testpersoon geeft vaak een nieuwe blik en een nieuw perspectief, want wij zien onze eigen fouten minder snel. Een testpersoon kan aangeven of de chatbot duidelijk is en vervolgens feedback geven.

Ik heb hiervoor mijn vader Aad gevraagd. Hij is 66 jaar oud en hij zit in de doelgroep. Hij kan technologie wel gebruiken, zoals mailen en wat appjes sturen, maar veel dingen zijn nog wel onbekend. Hij heeft wel zijn vooroordelen over veel zaken in de wereld, waaronder technologische vooruitgang of digitalisering. Daarom vind ik het wel interessant om hem dit te laten testen. Ik wil zien of zelfs iemand als hij, een chatbot zou kunnen gebruiken.

Het testproces was niet echt moeilijk, want het is mijn vader. Ik hoefde niet echt een afspraak met hem in te plannen, want ik zie hem toch al elke dag.

Mijn vader vond de chatbot heel mooi. Misschien is dit een persoonlijke bias, omdat ik zijn dochter ben. Hij was in ieder geval onder de indruk. Hij vond de chatbot wel behulpzaam, maar wist aan het begin aan zijn reactie te zien, niet wat hij moest verwachten. Hij liep even vast bij de open vraag, dus daar moest ik hem bij helpen. Over het algemeen was hij er wel positief over en vond hij het duidelijk. Hij was geholpen, maar had de voorkeur naar een echt persoon. Het gesprek was kort en wel het minimum, het moet nog persoonlijker aanvoelen. Ook klopte de tekst niet helemaal. Mijn vader is ZZP'er, maar de chatbot vroeg daarna of hij in loondienst was. Daarnaast klikte hij per ongeluk op een verkeerd antwoord, maar dan kan hij niet terug. Er zijn nog kleine verbeterpuntjes, maar over het algemeen was de chatbot wel een goed begin.

Voor meer details, dit zijn de vragen die ik had gesteld aan hem. L staat voor Lisa, dus mij. A is mijn vader.

L: Zijn er vragen die je nu nog onbeantwoord hebt?

A: Nee, de bot vroeg door en je er waren meerdere opties mogelijk.

L: Heb je bepaalde vragen gemist bij de chatbot?

A: Hm nee, ik denk het niet. Het is duidelijk.

L: Heb je het gevoel gehad dat er naar je werd geluisterd?

A: Dat wel, maar het is wel het minimum.

L: Heb je het gevoel gehad dat je bent geholpen?

A: Ik ben wel verder geholpen. Je hebt dit wel knap wel gemaakt.

L: Had je nog iets anders gewild bij deze chatbot? Moest iets anders zijn?

A: Het gesprek zelf vond ik goed. Ik klikte alleen op de verkeerde optie, dat ik een weduwe was, maar dit is niet zo. Kan ik dan nog terug gaan? En toen ik zelfstandig ondernemer koos, vroeg hij daarna of ik in loondienst was.

L: Wat zou je zeggen tegen mensen die nu nog twijfelen over het gebruik van een chatbot?

A: Het is prima en heel handig. Het bespaart tijd, maar het is inderdaad nog wel het minimum.

L: Wat heeft na deze test jouw persoonlijke voorkeur; bot of fysieke hulp?

A: Ik heb liever een echt iemand aan de telefoon, want dan wordt mij snel hulp aangeboden en hoef ik niet af te wachten. Ik vind dat de chatbot werkt, hij is nogal kort, maar het werkt. Wel is het het minimum. Het voelt nog niet hetzelfde als een echt mens.

BRONNENLIJST

Scholen met Succes. (2016, 19 april). *Ui-model organisatiecultuur*. Geraadpleegd op 15 juni 2022, van

<https://www.scholenmetsucces.nl/informatiecentrum/checklist/ui-model-organisatiecultuur>



(Scholen met Succes, 2016)

UI-model Het ui-model geeft de organisatiecultuur van bedrijven weer en het laat zien dat deze uit verschillende lagen bestaat. De cultuur binnen een organisatie kan duidelijk worden geschetst. Hoe dieper de laag binnen de ui, hoe moeilijker het is om deze laag te veranderen (Scholen met Succes, 2016). Dit model is gekozen, omdat het een goed beeld geeft van de organisatie..

Waarden

Vitis Welzijn wil met behulp van vrijwilligers, professionals en buurtcentra buurten activeren, mensen aan te zetten om te participeren en elkaar te ontmoeten. “Omzien naar elkaar. Daar staan wij voor” is hun missie. Betrouwbaar en consistentie, optimistisch, positief en betrokken, dat zijn hun kernwaarden.

Graag laten ze weten wat mensen kunnen verwachten, ondersteunen ze zelfontwikkeling en zetten ze zich in voor hun doelgroepen.

Rituelen

Dit zijn de dingen die een bedrijf doet met bijvoorbeeld zijn werknemers. Denk aan borrels en teambuilding. Er zijn activiteiten, zoals naailessen, tafeltennissen, biljarten, op de koffie gaan et cetera. Deze zijn niet per se op werknemers, ofwel vrijwilligers van Vitis Welzijn gericht, maar zij kunnen meedoen. Verder zijn er niet echt personeelsuitjes, want Vitis Welzijn bestaat uit voornamelijk vrijwilligers. Zij hebben een account, maar komen niet per se met iedereen in contact.

Helden

Op de website worden er niet echt direct helden laten zien. Er zijn veel vrijwilligers en professionals aan het werk met ieder een specialisatie in het soort hulp dat zij kunnen bieden. Binnen elke dienst zijn er verschillende

contactpersonen die kunnen worden benaderd, maar de een is niet beter dan de andere. Liesbeth Koornneef is de directeur of bestuurder van Vitis Welzijn, maar er wordt verder geen social media of persoonlijk verhaal bij haar gezet. Alleen een algemeen mailadres van de organisatie. Lai Kwan Lam is Coördinator Welzijnsdiensten, maar ook bij haar is alleen een mailadres te vinden van Vitis Welzijn, en niets meer. In het jaarverslag komen wel mensen aan bod die iets merkwaardelijks hebben gedaan voor de organisatie, maar zij zijn geen grote helden die steeds terugkomen in de organisatie. Helden zijn er niet.

Symbolen

Denk bij symbolen aan de aankleding van het bedrijf. De website is simpel ingericht met een witte achtergrond en gekleurde highlights. Gekleurde kopjes en foto's van het Westland zijn er op te vinden. Het is simpel, maar niet saai en de teksten zijn kort, dus alles op de site is makkelijk te lezen. Het logo heeft ook verschillende kleuren in de vorm van schuine strepen. Er zijn twee blauwtinten gebruikt en de kleuren lopen wel prima in elkaar over. Het logo is makkelijk om naar te kijken.

BIJLAGE 2: PEERFEEDBACK FORMULIEREN

Feedback van **Mayte** voor **Lisa** met de rol **Analist**

- Vond je de rol van tevoren goed bij mij passen?
Ik denk het wel. Omdat we nog nooit eerder met zulke rollen hebben gewerkt vind ik dit lastig te zeggen.
- Wat vond je dat ik goed deed?
Ja hoor. Je deed gewoon onderzoek en je wist wat we moesten gebruiken.
- Wat vond je dat ik minder goed deed?
Je wist toch niet altijd wat er aan de hand was of wat we moesten plannen.
- Wat voor tips zal je me meegeven voor sprint 2?
Ja, misschien meer hameren op deadlines. Maar snap het als je dat niet lukt, want het is erg druk.
- Hoe vond je de samenwerking met het gehele groepje?
Prima hoor. We deden wel gewoon onze taken.
- Hoe vond je de samenwerking met degene met wie ik het nauwst verbonden ben?
Ik denk wel goed. Je bent doet wel gewoon je werk.
- Vond je dat ik iedereen goed op de hoogte hield van hetgeen wat ik heb gedaan?
Ja, dat ging goed hoor. Ik wist waar je aan toe was.
- Heb je het idee dat jouw expert relevant is geweest voor het onderzoek?
Ja, hij gaf goede inzichten voor onze chatbot.
- Vond je mijn leerdoel relevant?
Misschien die expert niet helemaal, maar het is wel iets persoonlijks.
- Heb je gemerkt dat ik actief met mijn leerdoel aan het werk ben geweest?
Ja, je hebt wel gewoon gepresenteerd en iets gepland op zijn minst. Dat is best.
- Hoe denk je dat mijn leerdoel bij kan dragen aan het uiteindelijke resultaat?
Sneller en effectiever dingen afkrijgen?

Feedback van **Kimberley** voor **Lisa** met de rol **Analist**

- Vond je de rol van tevoren goed bij mij passen?
Ja hoor, ik ken je niet zo goed, maar je bent wel stil en leek analytisch.
- Wat vond je dat ik goed deed?
Ja, je deed prima onderzoek en er kwam een goed persona uit.
- Wat vond je dat ik minder goed deed?
Je zegt niet zo heel veel, je kan wel vaker je mening delen.
- Wat voor tips zal je me meegeven voor sprint 2?
Je kan vaker je mening uiten, die van jou telt ook.
- Hoe vond je de samenwerking met het gehele groepje?
Goed hoor. Iedereen deed zijn eigen taak.
- Hoe vond je de samenwerking met degene met wie ik het nauwst verbonden ben?
Prima hoor, je stuurde wel gewoon berichten in de app en je deed je werk.
- Vond je dat ik iedereen goed op de hoogte hield van hetgeen wat ik heb gedaan?
Ja, je liet dat weten via de app of in meetings.
- Heb je het idee dat jouw expert relevant is geweest voor het onderzoek?
Ja, hij deed werk in de communicatie toch? Dat zal altijd wel nuttig zijn voor ons onderzoek. Dan is hij wel relevant om inzichten te bieden.
- Vond je mijn leerdoel relevant?
Misschien die expert niet helemaal, maar het is wel iets persoonlijks.
- Heb je gemerkt dat ik actief met mijn leerdoel aan het werk ben geweest?
Ja hoor, je hebt geïnterviewd en je had een planning gemaakt. Je hebt er wel aan gewerkt volgens mij, maar weet niet in hoeverre jij er tevreden mee bent.
- Hoe denk je dat mijn leerdoel bij kan dragen aan het uiteindelijke resultaat?
Je kan het beste uit de opdracht halen, maar ook uit jezelf.

Feedback van Yvar voor Lisa met de rol Analist

- Vond je de rol van tevoren goed bij mij passen?
Ik kende je niet goed, maar ik denk het wel.
- Wat vond je dat ik goed deed?
Prima, je deed onderzoek en gebruikte de inzichten.
- Wat vond je dat ik minder goed deed?
Eigenlijk niet heel veel. Je bent alleen wat stil, dat is alles.
- Wat voor tips zal je me meegeven voor sprint 2?
Een betere planning misschien? En anders kun je je meer laten horen.
- Hoe vond je de samenwerking met het gehele groepje?
Dat ging goed.
- Hoe vond je de samenwerking met degene met wie ik het nauwst verbonden ben?
Ik denk wel goed. Je doet wel gewoon je werk. We kunnen contact houden en je bent altijd wel in de meetings.
- Vond je dat ik iedereen goed op de hoogte hield van hetgeen wat ik heb gedaan?
Ja dat was goed. We konden je altijd wel bereiken.
- Heb je het idee dat jouw expert relevant is geweest voor het onderzoek?
Jij had iemand met ervaring in communicatie toch? Dat is zeer relevant.
- Vond je mijn leerdoel relevant?
Uh ze zijn persoonlijk dus als jij ze relevant vind, is het goed.
- Heb je gemerkt dat ik actief met mijn leerdoel aan het werk ben geweest?
Ja hoor, je hebt er wel aan gewerkt. Je hebt geïnterviewd en je hebt de taken als analist op je genomen.
- Hoe denk je dat mijn leerdoel bij kan dragen aan het uiteindelijke resultaat?
Ze kunnen helpen met deadlines halen voor ons als groep. Het is een ontwikkeling voor jezelf.

Feedback van **Isabelle** voor **Lisa** met de rol **Analist**

- Vond je de rol van tevoren goed bij mij passen?
Ik dacht dat het wel bij je paste. Zo'n persoon lijkt jij wel.
- Vond je dat ik goed deed?
Ja hoor. Je deed gewoon onderzoek en je wist wat we moesten gebruiken.
- Wat vond je dat ik minder goed deed?
Je bent wel wat stiller. Voor iemand die over het onderzoek gaat mag je best wel wat vaker zeggen wat jij denkt.
- Wat voor tips zal je me meegeven voor sprint 2?
Je mag vaker zeggen wat je denkt.
- Hoe vond je de samenwerking met het gehele groepje?
Dat ging goed. We liepen soms wel wat achter, maar het ging wel goed.
- Hoe vond je de samenwerking met degene met wie ik het nauwst verbonden ben?
Je deed wel gewoon je taken en we konden je bereiken. Ik heb dan niet met je samengewerkt aan taken, maar ik denk dat je het wel goed deed.
- Vond je dat ik iedereen goed op de hoogte hield van hetgeen wat ik heb gedaan?
Ja, dat ging goed hoor. Ik wist waar je aan toe was.
- Heb je het idee dat jouw expert relevant is geweest voor het onderzoek?
Ja, hij gaf goede inzichten voor onze chatbot. Het is goed dat je iemand hebt gevonden die communicatie heeft gedaan.
- Vond je mijn leerdoel relevant?
Ja ik denk het wel. Ze zijn wel iets persoonlijks, dus zolang jij er iets aan hebt, dan zijn ze relevant. Ik denk dat dat ze wel relevant zijn voor ons project.
- Heb je gemerkt dat ik actief met mijn leerdoel aan het werk ben geweest?
Je bent er wel mee aan de slag geweest, want die punten waren ook in de planning.
- Hoe denk je dat mijn leerdoel bij kan dragen aan het uiteindelijke resultaat?
Je leert om mensen beter te interviewen en daar het beste uit te halen. Dit is handig voor ons onderzoek. Je leerdoelen helpen onze groep, maar helpen jou ook alleen.

BIJLAGE 4: BEWIJS EXPERT



Vragen interview Inbox



Mike Durand 22:03
aan mij, mikeydurand ▾



Hi Lisa!

Dat lijkt me heel leuk om te doen! Ik wil je daar best mee helpen. Je kunt vanaf 13:00 uur langskomen.

Mvgr
Mike Durand

Chatbot Inbox



Flower Moon 18:22
aan mij ▾



Beste Mike,

Voor school moet ik een bevestiging nodig als bewijsvoering dat wij elkaar gesproken hebben.

Bevestig je hierbij dat je mij hebt gesproken om feedback te geven op mijn opdracht?

Groetjes Lisa



Mike Durand 22:21
aan Flower ▾

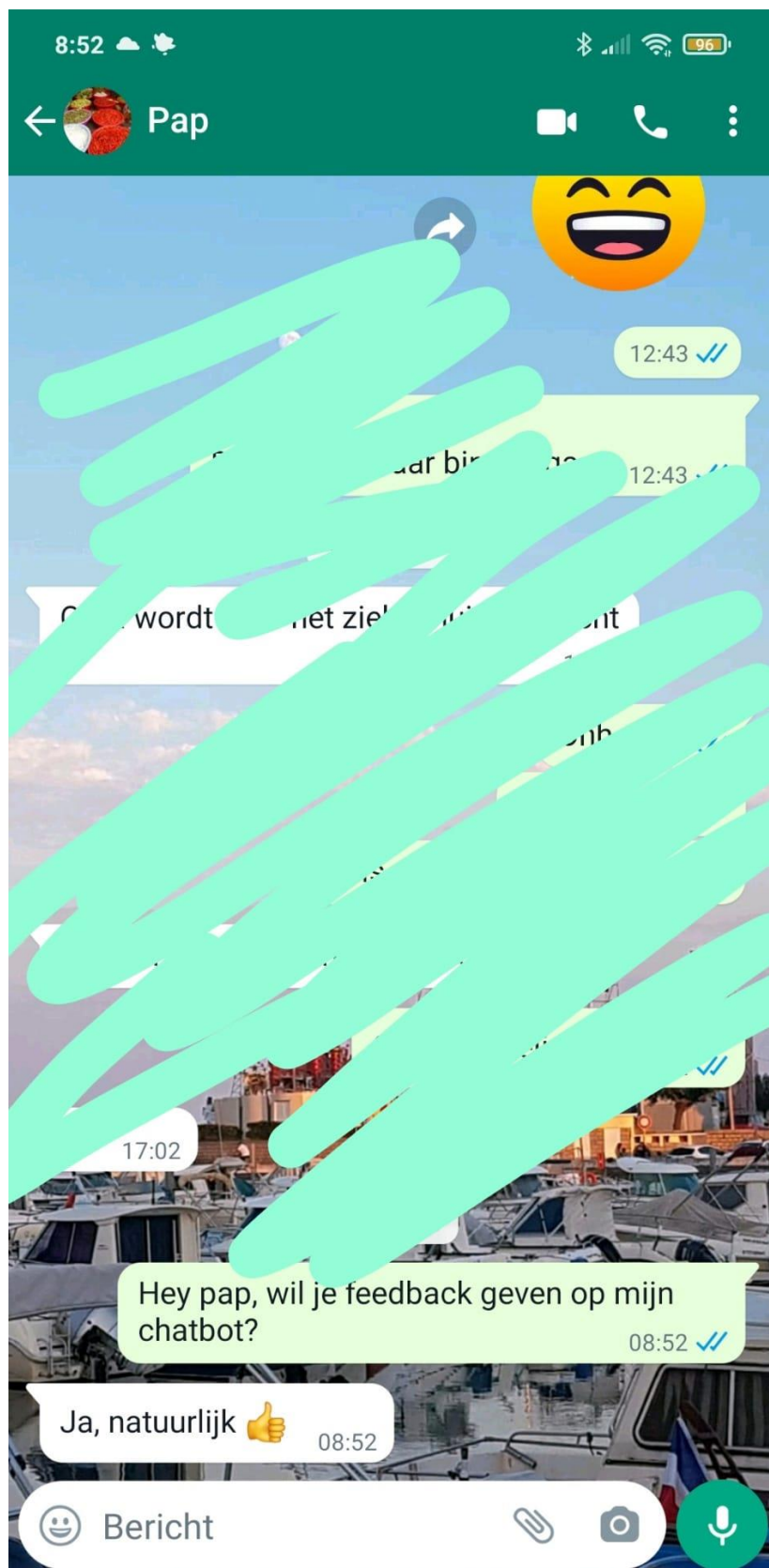


Beste Lisa,

Hierbij bevestig ik dat wij elkaar hebben gesproken. Heel veel succes nog met je opdracht!

Mvgr,
Mike

BIJLAGE 5: BEWIJS TESTPERSOON



USABILITY TEST PLAN DASHBOARD

AUTHOR		CONTACT DETAILS		FINAL DATE FOR COMMENTS	
Lisa Suttorp		1018350@hr.nl		NVT	
PRODUCT UNDER TEST What's being tested? What are the business and experience goals of the product? Mensen helpen met het maken van een afspraak om een belastingaangifte te doen binnen de gemeente Westland. Er wordt gekeken of zij in aanmerking komen met Vitis Welzijn.	TEST OBJECTIVES What are the goals of the usability test? What specific questions will be answered? What hypotheses will be tested? Vragen die gesteld kunnen worden zijn: - Beeld je in dat je 60 jaar oud bent, verweduwd, en een belastingaangifte moet doen. De chatbot van Vitis Welzijn kan helpen. - Zijn er vragen die nog onbeantwoord zijn? - Zijn er vragen die je gemist hebt bij deze chatbot? - Heb je het gevoel dat er naar je werd geluisterd? - Heb je het gevoel dat je bent geholpen? - Wat zou je anders hebben gewild bij het gebruik van deze chatbot? - Wat zou je zeggen tegen mensen die twijfelen over het gebruik van een chatbot? - - Wat heeft jouw voorkeur na dit gesprek? Een bot of een echt persoon?	PARTICIPANTS How many participants will be recruited? What are their key characteristics? Ieder teamlid gaat de chatbot bij 1 gebruiker testen.	TEST TASKS What are the test tasks? Ik laat mijn vader een gesprek aangaan met de chatbot. Vervolgens stel ik hem vragen over de chatbot om zoveel mogelijk informatie uit hem te krijgen.	RESPONSIBILITIES Who is involved in the test and what are their responsibilities? Ik ben erbij wanneer mijn vader de chatbot gebruikt, voor het geval hij op iets verkeerdts drukt. Vervolgens stel ik hem vragen over de chatbot. Hieruit moet ik inzichten krijgen die helpen bij het optimaliseren van het gesprek. Hij deelt zijn ervaring, zijn mening en zijn tips.	
BUSINESS CASE Why are we doing this test? What are the benefits? What are the risks of not testing? Er wordt gekeken of buitenstaanders onze bot ook goed vinden. Zij kunnen feedback geven, zodat de chatbot verbeterd kan worden. Als makers zien wij dingen over het hoofd, maar een buitenstaander ziet fouten juiste wel en kan feedback geven.		EQUIPMENT What equipment is required? How will you record the data? Ik zal alle punten in realtime uittypen. Vervolgens deel ik deze informatie met mijn team. Daarnaast kan ik het altijd weer opnieuw vragen, want hij is mijn vader en ik zie hem elke dag.		LOCATION & DATES Where and when will the test take place? When and how will the results be shared? 's Avonds na 20:00 uur zit mijn gezin altijd beneden voor de TV met drinken. Dan laat ik mijn vader de chatbot zien en doet hij mee aan het experiment. Dit is gewoon thuis en fysiek.	
PROCEDURE What are the main steps in the test procedure? Berichtje sturen, afspraak maken Doel test uitleggen + zeggen dat het alleen voor school is Opname starten + Prototype delen Taken voorleggen + Taken uitvoeren Resultaten verzamelen + Wat valt op? (inzicht) Bedanken en afronden					