

City Deal 'E-inclusion by design' Experiment Kortrijk



KORTRIJK

Virtuele assistent...

= doelstelling uit bestuursakkoord

= vergelijkbaar met een chatbot .

= beantwoordt vragen van gebruikers via de informatie die aanwezig is op de website

= assisteert bij het invullen van online formulieren en aanvragen

Ontwerpfase: design workshops met leverancier gestart



KORTRIJK

Doel van het experiment

- Hoe en welke digitale toepassingen gebruiken burgers nu om de dienstverlening van Kortrijk tot zich te nemen?
- Op welke kanalen moeten we de virtuele assistent voorzien (website, Whatsapp, Messenger, ...)?
- Hoe zouden burgers bepaalde diensten aanvragen (afspraak maken, attest aanvragen, klacht indienen, melding doen, ...)?
- Zouden ze die diensten ook via een chatbot willen afnemen?
- Hoe staan burgers tegenover chatbots?



Welke experimenten?

1^{ste} ontwerpfase:

Gebruikersinterviews

2^{de} ontwerpfase:

Gebruikers prototype laten testen

→ In samenwerking met de leveranciers van de virtuele assistent.



KORTRIJK

1^{ste} fase

Gebruikersinterviews met burgers



KORTRIJK

Welke burgers bevragen?

- Imec digiprofielen om doelgroep voor gebruikersinterviews te bepalen



≠ passionele minnaar omdat dit de groep early adaptors is die zeer digitaal vaardig is

- Streven naar **verscheidenheid** in de respondenten (leeftijd, digitale kennis, geslacht, ...)



Soorten interviews

- Diepte-interviews van ca. 1 uur
- Korte interviews van ca. 10 minuten via “guerillatechniek”
- Telefonische interviews van ca. 3 minuten via centraal nummer 1777
- Groepsgesprekken

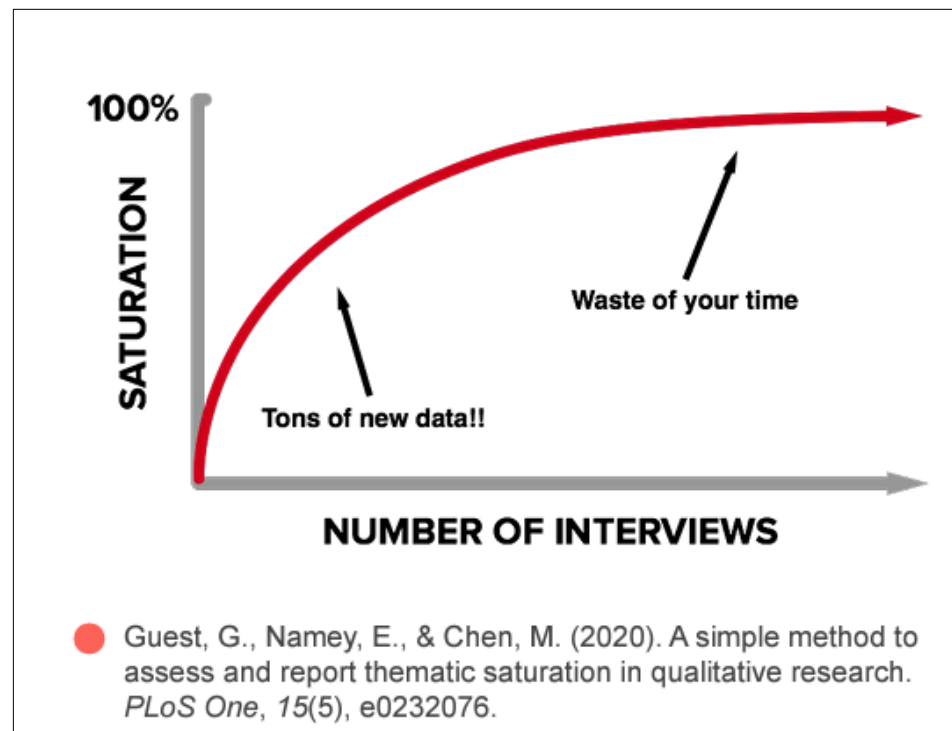


KORTRIJK

Diepte-interviews

Hoeveel interviews moeten we afnemen?

- Diepte-interview duurt ca. 1 uur
- Voldoende met:
 - 6 à 7 diepte-interviews
= 80% saturatie
 - 10 à 12 diepte-interviews
= 90% saturatie
- Wij deden 11 interviews verdeeld over 2 collega's



Diepte-interviews

Hoe vind je respondenten?

- **Interne “toeleiders”** die in contact staan met de doelgroep en een verscheidenheid aan respondenten kunnen aanspreken via hun netwerk.
 - Toeleider spreekt respondenten persoonlijk aan en informeert hen
 - Toeleider bezorgt contactgegevens aan interviewers
 - Interviewers maken een afspraak met de respondenten
 - Deelnemers krijgen als bedanking een Kortrijk Cadeaubon van 25 euro



Diepte-interviews

Hoe vind je respondenten?

- **Facebookoproep** om respondenten te vinden
 - 5 dagen vooraf gepost door tijdsdruk, beter om de oproep vroeger te doen
 - Link naar online formulier om in te schrijven met keuze uit 2 data en tijdstippen tussen 9u en 16u
 - 7 reacties: 1 man + 6 vrouwen
 - 2 respondenten haakten af
 - Kortrijk Cadeaubon van 25 euro als beloning
 - Minder verscheidenheid in respondenten



KORTRIJK

Diepte-interviews

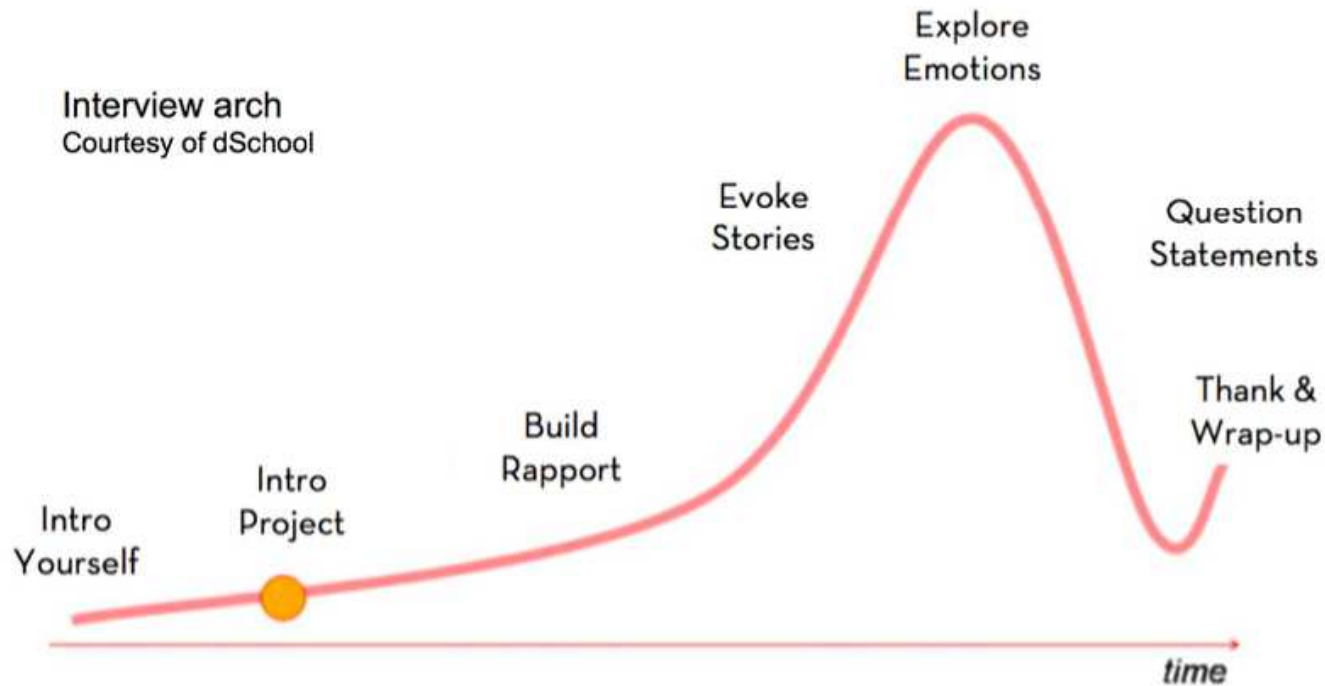
Aanpak

- **Scenario** als leidraad voor het gesprek
- Ideale situatie: 1 interviewer en 1 verslagnemer
- Opname van het interview indien je alleen bent
- Notities maken tijdens het interview
- Fysiek, telefonisch of via video call



Diepte-interviews

Scenario als leidraad voor het gesprek op basis van de spanningsboog van een diepte-interview



Diepte-interviews

Opbouw scenario

1. Kennismaking

Doel van het onderzoek, demografische gegevens vragen (geslacht, leeftijd, beroep), op gemak stellen, vermelden anonieme verwerking, toestemming opname.

2. Introductievragen

Gemakkelijke vragen waar de respondent geen fout antwoord op kan geven (toestelgebruik, toepassingen in privé en voor het werk, ervaring met website van Kortrijk, ...).

3. Verdiepingsvragen

Processen bevragen: hoe verwacht de respondent dat een bepaalde aanvraag verloopt + zou die daarvoor een chatbot gebruiken. Respondenten bepaalde handelingen laten uitvoeren op de website.

4. Afsluiting

Bedanking, interesse om deel te nemen aan gebruikerstesten, anonieme verwerking.



Scenario voor diepte-interviews

Te uitgebreid,
onhandig tijdens
interviews

Gebruikersonderzoek virtuele assistent Kortrijk

In te vullen per interview

Doelstelling

Dit willen we te weten komen:

- Hoe gebruiken burgers digitale toepassingen en media nu om de dienstverlening van Kortrijk tot zich te nemen?
- Via welke kanalen kunnen we burgers het best bereiken?
- Op welke kanalen moeten we de virtuele assistent voorzien (website, Whatsapp, Messenger, ...)?
- Welke toepassingen gebruiken ze nu vooral?
- Hoe zouden ze bepaalde diensten aanvragen (afspraak maken, sportkamp boeken, ...)?
- Welke onvervulde behoefte hebben ze?

Gegevens interviewer

Wie nam het interview af?

Voornaam	Jennifer
Familienaam	Notebaert
Datum	14/11/2022
Fysiek, telefonisch of via video call?	Video Call
Duurtijd	

Kennismaking

Doel:

Gebruiker op gemak stellen, doel onderzoek uitleggen en wat er met de resultaten gebeurt, enkele demografische gegevens ontdekken.

Inhoud:

Ik ben 'voornaam familienaam'. Ik doe een onderzoek bij burgers om de online dienstverlening van stad Kortrijk te verbeteren. Bedankt om even tijd te nemen om enkele vragen te beantwoorden. Het gesprek zal ongeveer een **uurje** duren. We interviewen **x**

aantal mensen. We verwerken het gesprek anoniem. De test gaat als volgt: aantal vragen, maar er is geen goed of fout antwoord. Dit is geen echte test, we willen gewoon een aantal zaken te weten komen over onze gebruikers.

Vind je het ok als we het gesprek opnemen? De opname gebruiken we om de bevindingen uit te schrijven. Daarna verwijderen we de opname.



Akkoord met opname?	Persoon met een fysieke handicap door een handicap, volledig rolstoelafhankelijk, beperkte mobiele ervaringen, elektrische rolstoel 24/24, digitale tijdperk zorgt ervoor dat ik toegang heb tot alles wat toegang. Daarvoor een eigen zaak. Vrijwilligerswerk gerold en allemaal handicapgerelateerde thema's. Geeft vormingen, onder Mentor Vzw + getuigenissen in scholen aan 3 ^{de} graad middelbaar onderwijs. Lid SABH, voorzitter.
Geslacht	Man
Leeftijd	Gepensioneerd
Woonplaats	Kortrijk, 25 jaar

Introductievragen

Doel:

Gebruiker vertrouwen geven door gemakkelijke vragen te stellen waar er geen fout antwoord op is, vermijden dat de gebruiker hier al moeilijke vragen moet beantwoorden, vertrouwen geven dat de gebruiker een meenwaarde kan leveren.

Inhoud:

<p>Toestelgebruik + digitale vaardigheden ontdekken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke toestellen gebruik je? (PC, tablet, smartphone) • Hoeveel tijd spendeer je dagelijks aan het gebruik van die toestellen? • Welk toestel gebruik je het meest? • Welk toestel gebruik je het liefst? • Waarvoor gebruik je ze? • Welke applicaties of toepassingen gebruik je? Wat doe je ermee? • Gebruik je applicaties of toepassingen voor je werk? Welke? Wat doe je ermee? • Welk toestel gebruik je het liefst om een vraag te stellen aan het stadsbestuur? <ul style="list-style-type: none"> - Indien smartphone: om te bellen of te mailen of een bericht te sturen?
<p>Altijd computer, handiger dan gsm. Mails beantwoorden, agenda plannen via computer: gemakshalve. Aangepast klavier met trackball, geïntegreerd in klavier, dat is eigenlijk de muis. Gebruikt spraaktechnologie op computer. Nog altijd goedkoopste model van iPhone, 6 jaar</p>

... Computerpen nodig, via spraaktechnologie smartphone bedienen.
... bij Apple, via commando's of stuur een e-mail naar mezelf.

Typt heel weinig, ook spraaktechnologie in computer.

Kortrijk be bezocht?

19 september – niet persoonlijk – voor stadskrant – opzoeken over dingen die gebeuren in de stad. Kijken of het ook bruikbaar is voor personen met een handicap.

Vernieuwen rijbewijs?

Begin dit jaar.

Rijbewijs met veel toeters en bellen op.

Contact moeten opnemen met de overheid, lang geduurd. Goed geholpen aan de balie.

Gebruikt zoekbalk – gemakshalve – rijbewijs vernieuwen.

Laatste contact met stad Kortrijk

- Wanneer kwam je voor het laatst in contact met stad Kortrijk?
- Voor wat was dat?
- Hoe was je ervaring?
- Wat vond je goed?
- Wat vond je minder goed?

Brug naar verdiepingsvragen om dan verder op het voorbeeld dat de respondent aanhaalt in te gaan

Ervaring met www.kortrijk.be

- Heb je de website van Kortrijk al bezocht?
- Hoe lang is dat geleden?
- Voor wat?
- Weet je nog of je toen gevonden hebt wat je zocht?



KORTRIJK

Scenario voor diepte-interviews + verwerking resultaten

Sneller te 'scannen'
tijdens interview

	Naam gebruiker	Gebruiker 1	Gebruiker 2	Gebruiker 3	Gebruiker 4
1	Naam gebruiker				
2	Geslacht	Vrouw	Vrouw	Man	Man
3	Leeftijd	38 jaar	21 jaar	Zestiger	Zestiger
4	Woonplaats	Bissegem	Kortrijk		
5	Beroep	Psycholoog	Student	Gepensioneerd, handicap door auto-ongeval, getuigt als verkeersslachtoffer, voorzitter adviesraad personen met een handicap	Gepensioneerd, vroeger vrijwilliger voor com
6	Profiel	Lat-relatie	Lat-relatie?	Passionele minnaar	Haat liefde verhoudi
7	Type interview	Telefonisch	Telefonisch	Teams	Fysiek
8					
9	Toestelgebruik				
10	Smartphone	Dagelijks, belangrijkste toestel	Dagelijks, belangrijkste toestel	Ja	Ja, maar minder dan
11	Smartphone toepassingen	Bellen, berichten sturen, boodschappen, mail, Whatsapp	Contact met vrienden + sociale media (voornamelijk Facebook en Instagram) + applicatie voor school.	Bedient smartphone via spraaktechnologie. Onhandig door zijn motorische beperking om met vingers te tikken op scherm. Heeft een computerpent nodig om smartphone te bedienen. Gebruikt het liefst spraaktechnologie om commando's te geven aan telefoon. Gaat enkel noodzakelijke dingen doen via telefoon (op locatie, bellen), verkiest pc om met beperkingen te surfen. Gebruikt iPhone die al 8 jaar oud is. maar geniet van de spraaktechnologie. Gebruikt ook	Bellen, sms'en en W die computerhulp v een smartphone da staat, minder knopp
12	Tablet	Weinig	Af en toe, privégebruik	Ja	Ja, maar gebruikt die
13	Tablet toepassingen	Privé, niet voor het werk. Tv-toestel			Merkt dat mensen s met een smartphon
	PC	Dagelijks, 2de toestel	Dagelijks, 2de toestel	Ja	Ja, meest gebruikt



Diepte-interviews

Fysiek (voorkeur)

Gesprekssituatie, informeel
Interviews verlopen vlotter
Meer informatie uit de interviews
Verplaatsing nodig
Noteren is moeilijker
Mogelijk om scherm te tonen

Telefonisch

Formeler en afstandelijker
Toegankelijk, geen verplaatsing
Noteren zonder dat het opvalt
Kortere interviews, minder info

Video call

Formeler en afstandelijker
Toegankelijk, geen verplaatsing
2 schermen nodig, anders onhandig om
reacties te zien
Mogelijk om scherm te delen
Kortere interviews, minder info



Dia 16

HV1 [@Jennifer Notebaert] geven kleuren waardeoordeel mee ?

Hans Verscheure; 10/01/2023

JN1 Ja, inderdaad.

Jennifer Notebaert; 12/01/2023

Diepte-interviews

Met opname en achteraf noteren

Zeer tijdsintensief (tijd x 2)

Andere indruk dan tijdens het gesprek,
emoties en sfeer spelen niet meer mee

Leerrijk over jezelf als interviewer



Zonder opname en meteen noteren

Bespaart veel tijd

Details heb je toch niet nodig

Essentie noteer je op papier en die
essentie is wat je nodig hebt achteraf



KORTRIJK

Tijdens het diepte-interview

- **Oefening baart kunst**
De eerste interviews verlopen moeilijker. Eens de routine erin zit, gaat het beter.
- **Goede leidraad nodig**
Om de draad terug te kunnen oppakken als je het even niet meer weet. Je wilt de respondent niet onderbreken, maar vergeet dan de vraag die je ging stellen.
- **Open, informele setting**
Belangrijk om de respondent op het gemak te stellen. Fysiek is dit gemakkelijker dan via de telefoon of via video call.
- **Elk gesprek loopt anders**
Afhankelijk van de reactie en het profiel van de respondent.
- **Interessante inzichten bruikbaar voor andere doeleinden**



Guerillatechniek

- **Respondenten op strategische plekken aanspreken:**
onthaal stadhuis, locaties waar burgers computerhulp vragen, locaties waar burgers computerles volgen, ...
- **Korte interviews** van ca. 10 minuten
- Handig om **laptop of tablet** mee te hebben om de website bijvoorbeeld te kunnen tonen
- **Oprechte en directe respons** in huidige situatie (onthaal stadhuis)
- Ca. 15 mensen op deze manier aangesproken
- Zeer interessante inzichten dus zeker nuttig om te doen
- Vraagt ondanks de verplaatsing minder tijd dan respondenten rekruteren, afspraken maken, ...



KORTRIJK

Guerillatechniek

- **Welke vragen stel je?**
 - Inspelen op huidige situatie aan het onthaal:
 - Waarvoor kom je naar het stadhuis?
 - Wat verliep er goed en wat verliep er minder goed?
 - Eerst informatie online gezocht?
 - Extra vragen stellen:
 - Ervaring met chatbots?
 - Hoe staat de respondent tegenover contact met het stadhuis via Whatsapp of Messenger?
 - Zou de respondent een app van stad Kortrijk installeren op de smartphone?



Dia 20

HV2 [[@Jennifer Notebaert](#)] wat zijn je ervaringen met deze techniek ? van andere vermeld en hier niet. #geïnterviewde ?

Hans Verscheure; 10/01/2023

JN2 Aangevuld op slide 19 :)

Jennifer Notebaert; 12/01/2023

Telefonische interviews via 1777

1777

= centraal telefoonnummer van stad Kortrijk waar burgers terecht kunnen met al hun vragen

Aanpak

1. Callcenter vraagt de beller na het afhandelen van de vraag of die nog even tijd wil maken voor een korte bevraging
2. Doorverbinden naar interviewer
3. Interviewer stelt enkele korte vragen



KORTRIJK

Telefonische interviews via 1777

Welke vragen stel je?

B	C	D	E
Leeftijdscategorie	Welk traject legde de burger af tot het telefonisch contact met 1777? Zocht die informatie op de website / google of elders? Vond die de informatie?	Staat de burger open om via Whatsapp en/of Messenger vragen te stellen en aanvragen te doen bij de stad?	Zou je een app van kortrijk installeren en wat verwacht je daarvan?

Ervaring

- Meerderheid wil geen tijd vrij maken voor bevraging nadat ze geholpen zijn
- Alle respondenten hadden weinig digitale vaardigheden
- Weinig nut



Groepsgesprekken

2 gesprekken in groep:

- Ligo: opleidingen voor laaggeletterden
- Digi-Wadde: opleidingsmoment rond gebruik van digitale toepassingen

Aanpak

1. Lesgever brengt deelnemers op voorhand op de hoogte
2. Deelnemers gezamenlijk rond de tafel zetten
3. Eén voor één aan het woord laten creëert sowieso interactie
4. Leidraad volgen



Groepsgesprekken

Ervaring:

- Zeer interessante inzichten, heel nuttig
- Veel ruimte voor interactie en die interactie levert opnieuw inzichten op
- Moeilijker om leidraad te volgen
- Regelmatig bijsturen zodat het gespreksonderwerp niet afwijkt en relevant blijft
- Automatisch nemen meer dominante mensen het gesprek over dus waakzaam zijn dat iedereen aan het woord komt en zich betrokken voelt



Personeelsinzet voor de gebruikersinterviews

Aantal actief betrokken medewerkers:

- 1 projectleider virtuele assistent:
doelstelling onderzoek bepalen + informeren over het project
- 1 projectleider digitale transformatie:
voorbereiding gebruikersonderzoek + uitvoering onderzoek
- 1 projectcoördinator allemaal digitaal:
voorbereiding gebruikersonderzoek + uitvoering onderzoek + rekrutering
- 1 projectmedewerker allemaal digitaal:
uitvoering onderzoek
- Leverancier virtuele assistent:
begeleiding bij onderzoek



Tijdsbesteding voor de gebruikersinterviews

Vorbereiding:

- 7 weken doorlooptijd:
bepalen doelstelling experiment, voorbereiding interviews, rekrutering respondenten

Interviews:

- Zeer tijdsintensief!
- Ca. 10 volledige werkdagen

Verwerken resultaten:

- Noteren tijdens het interview werkt tijdsbesparend
- Ca. 4 volledige werkdagen



Resultaten



KORTRIJK

Belangrijkste resultaten

- Smartphone populairste toestel, ook voor mensen die minder digitaal mee zijn
- Whatsapp populairste toepassing
- Geen vertrouwen in Whatsapp of Messenger om gegevens te delen met een lokaal bestuur. Bang voor privacy. Alle respondenten zijn voorzichtig met het delen van gegevens online.
- Weinig animo voor gebruik van een chatbot door eerdere negatieve ervaringen
- Verwachten van een chatbot of virtuele assistent een antwoord en aanbod op maat (bijvoorbeeld tijdstip vuilophaling: assistent toont het tijdstip op basis van je logingegevens)
- Itsme geeft een veiligheidsgevoel, maar niet iedereen kan ermee overweg
- Virtuele assistent mag er niet als een traditionele chatbot uitzien
-



Dia 28

HV3

[@Jennifer Notebaert] zinvol om te vermelden hoe we ontwerp assistent verder aanpakken met deze input ? voor zover er al zicht op is.

Hans Verscheure; 10/01/2023

2^{de} fase gebruikerstesten



KORTRIJK

Gebruikerstesten

- Nog niet gestart
- Rekrutering tijdens gebruikersinterviews 1^{ste} fase: veel respondenten willen opnieuw meewerken
- Gebruikerstesten op prototype
- Respondenten een aantal taken laten uitvoeren via het prototype om de gebruiksvriendelijkheid in te schatten en probleempunten te ontdekken



Zijn er nog vragen?



KORTRIJK