

A person's hands are holding a smartphone. The screen shows a chat interface with a header 'Handpicked agencies' and a sub-header '174 personen vinden dit leuk, waaronder Samet Yilmaz en 31 vrienden'. Below this, there are two text messages. The first message says 'Je kunt mij nog steeds bereiken via mijn telefoonnummer, maar ik zal ook af en toe berichten sturen over het festival'. The second message says 'Je kunt dit natuurlijk altijd aanpassen door het chatvenster te sluiten of 'stop' te typen.' At the bottom of the screen, there are buttons for 'Programma' and 'Agencies'. The background is a blurred outdoor setting with a wooden table and a glass of beer.

# TRUE CONVERSATIONS

Leeswijzer

# Gegevens.

## **Studentgegevens**

van Stiphout, I.

2485451

ICT & Media Design (Voltijd)

29 januari 2018 t/m 29 juni 2018

## **Bedrijfsgegevens**

Departure

Afdeling UX & Design

Breda

## **Bedrijfsbegeleider**

van der Gijp, P. sr. digitaal strateeg

## **Docentbegeleidster**

van Kuijk, S.

# Inhoudsopgave.

1. De opdracht.	3
2. Aanpak, uitvoering en resultaten.	4
3. Discussie.	7
4. Eigen oordeel.	8



# De opdracht.

Conversational interfaces brengen een nieuwe uitdaging met zich mee voor designers (Van Boesschoten, 2016). Onder een conversational interface verstaan we de communicatie tussen een gebruiker en software met een dialoog-gestuurde interface. Van Zon schreef in 2017 over de rol van de designer. De designer van nu is opgeleid om visuele interfaces te ontwerpen, maar is nog zoekende naar een manier om een conversational interface te ontwerpen die dezelfde merkbeleving overbrengt als dat andere kanalen dit doen.

Als het op merkbeleving aankomt, kunnen merken hun voordeel doen met de conversational interface (Gezelle, 2017). Hij zegt dat de eigenschappen van een merk nu vaak nog karaktereigenschappen op papier zijn, maar door een conversational interface kan deze veranderen in een echt karakter. Op deze manier wordt het merk ook een persoonlijkheid die ergens voor staat, waar klanten mee praten, dat een verhaal en service biedt.

De directe aanleiding voor deze opdracht is een chatbot die Handpicked heeft ontwikkeld voor het festival Paaspop; de Paasbot. In deze case is te zien dat nog een slag valt te slaan op het gebied van het doorvoeren van het merk en persoonlijkheid in een conversational interface.

Naar aanleiding van bovenstaand verhaal heb ik een centrale vraag gevormd voor dit onderzoek:

## **Hoe kan een consistente merkbeleving doorgevoerd worden op een conversational interface?**

Binnen het tijdsbestek van de afstudeerperiode wil ik een werkend prototype opleveren dat bestaat uit uitkomsten van het onderzoek. Het doel van het prototype is om erachter te komen hoe een merkbeleving 'zichtbaar' kan zijn op conversational interfaces.

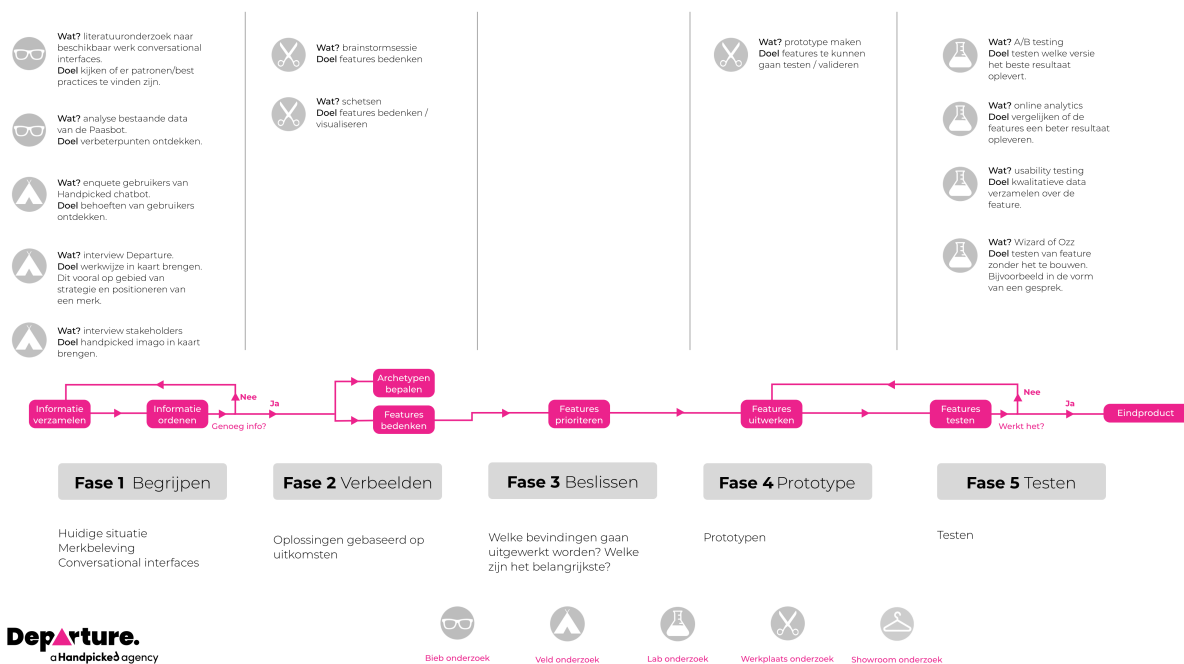
Omdat Handpicked klanten graag op het gehele digitale vlak wil bedienen, is het essentieel om al na te denken over de steeds populairdere conversational interface. Als niet wordt nagedacht over dit nieuwe medium, bestaat de kans dat klanten in de toekomst niet op alle vlakken bediend kunnen worden.

# Aanpak, uitvoering en resultaten.

## Hoe was de uitvoering gepland en hoe is deze verlopen?

De uitvoering van het project was opgedeeld in verschillende fases. Onderzoek was de eerste fase waarna er ideeën bedacht zouden worden. Hieruit zijn de belangrijkste onderdelen uitgekozen en verwerkt in prototypes die op een iteratieve manier zijn getest en verbeterd.

### Onderzoek *True conversations*



## Welke onderzoeksvragen heb je geadresseerd en met welke aanpak?

Er is gebruik gemaakt van het DOT framework voor onderzoek.



### Bieb onderzoek

Deze methode is toegepast om er achter te komen wat het beschikbare werk was, theoretische kennis over het begrip merk en conversational.



### Veld onderzoek

Veld onderzoek is ingezet om de doelgroep in kaart te brengen. Ook hebben er expert interviews plaatsgevonden op verschillende gebieden.

# Aanpak, uitvoering en resultaten.



## **Showroom onderzoek**

Door middel van een heuristic evaluation wil ik experts laten kijken naar mijn prototype zodat hier mogelijke fouten uit het prototype gehaald kunnen worden.



## **Werkplaats onderzoek**

In dit onderzoek is een brainstorm sessie geweest met de verantwoordelijke van het merk Handpicked om ideeën te bedenken.



## **Lab onderzoek**

Hier is getest met low-fidelity en high fidelity prototypes of het gemaakte prototype werkt in de omgeving van de doelgroep.

## ***Deelvragen***

Gedurende het project is er een antwoord gevormd op de hoofdvraag d.m.v. deelvragen en subdeelvragen.

### **Wat is een conversational interface en hoe worden ze momenteel ingezet door merken en bedrijven?**

- Wat is een conversational interface?
- Hoe worden conversational interfaces op dit moment ontworpen?
- Hoe worden conversational interfaces momenteel ingezet door bedrijven/merken?

### **Wat is een consistente merkbeleving en hoe wordt een merkbeleving gevormd binnen het huidige proces van Departure?**

- Wat is een consistente merkbeleving?
- Hoe bepaalt en vertaalt Departure een merk en hoe kan dit toegepast worden op het merk Handpicked?

### **Met welke elementen kan een merkbeleving doorgevoerd worden op een conversational interface?**

- Met welke elementen kun je via conversational een merkpersoonlijkheid uitdragen?

# Aanpak, uitvoering en resultaten.

## ***Resultaten***

Het resultaat van dit project is het werkende prototype die in het portfolio met theoretische informatie en onderzoek is onderbouwd en toegelicht. In het onderzoek is gevonden dat er voor het uitdragen van een merkbeleving op conversational interfaces een karakter gecreëerd moet worden. Dit kan op basis van de theorieën van Carl Jung en Marc van Eck. Een goed beeld van de doelgroep is ook belangrijk in het proces om te weten tegen wie de conversational interface praat. Op basis van deze informatie kan er een conversational style guide opgezet worden als basis voor de conversational interface. Vanuit deze guide kunnen low-fi gesprekken met verschillende elementen (tekst, emoji, GIF, etc.) worden gescript die getest kunnen worden bij de doelgroep om deze te optimaliseren. Door het triangulatie model is naar voren gekomen hoe deze elementen het beste gebruikt kunnen worden bij de doelgroep. Uiteindelijk kunnen de scripts doorgevoerd worden in een conversational interface. Departure kan zich nu bij de development teams gaan voegen om bijdrage te leveren aan de conversational interfaces die gemaakt gaan worden in de toekomst. Voor deze toekomstige projecten zou het meerwaarde geven als er ook gekeken wordt naar de daadwerkelijke stem van het karakter voor de voice-only interfaces.

# Discussie.

Aan het einde van de rit is het tijd om te evalueren. Een half jaar voor een afstudeeropdracht lijkt lang, maar is zo voorbij gevlogen. Dat geldt niet alleen voor afgelopen jaar, maar ook voor mijn tijd als student ICT & Media Design. Tijdens deze 4 jaar heb ik enorm veel mogen leren en veel leuke mensen en bedrijven leren kennen.

Afgelopen half jaar heb ik me mogen verdiepen in conversational interfaces. Hierdoor heb ik weer mogen ondervinden dat ICT een breed, creatief en veranderlijk vakgebied is waar constant te leren valt. Ik heb veel aspecten van het werkveld mee kunnen pakken. Zo ben ik niet alleen bezig geweest met UX en Design, maar ook met strategie en programmeren. Na een wat stroeve start van het project, waar de opdrachtomschrijving scherper geformuleerd moest worden, begon het proces van onderzoeken. De materie was interessant. Zelfs zo interessant dat ik te lang in deze fase ben blijven hangen. Hierdoor heb ik uiteindelijk minder gehad voor het maken van een prototype. Dit is iets wat ik meeneem naar volgende projecten. Onderzoek is belangrijk, maar wel met een goede afbakening en het doorhakken van knopen zodat er ook genoeg tijd is voor prototype of een product. Hoewel het weglaten van informatie in mijn portfolio erg lastig was, ben ik uiteindelijk tevreden over de eindresultaten. Zowel mijn onderzoek, prototypes, eindproduct en portfolio zelf.

Waar ik positief op terug kijk is het werken bij het team van Departure. Er was altijd tijd om feedback te vragen als ik ergens vast liep. Ik heb enorm veel kunnen leren van alle collega's op het gebied van strategie, communicatie, UX en design. Het belangrijkste was nog wel het feit dat ik niet als stagiaire werd behandeld, maar echt als collega werd opgenomen in het team. Mede daardoor heb ik me kunnen ontwikkelen op de aandachtspunten (Kritische houding, onderbouwing en verantwoording, ondernemendheid, methodisch en gestructureerd) die ik voor mijn afstuderen had omschreven.



# Eigen oordeel.

## **1. Kennis en inzicht**

Deze competentie is bewezen het gehele project. Er is onderzoek verricht en aan de hand daarvan is een prototype gemaakt.

## **2. Toepassen kennis en inzicht**

Deze competentie is bewezen en staat beschreven in de onderstaande onderdelen.

### **a. Beheer**

Deze competentie is bewezen in het projectplan waar de methodiek staat beschreven en in het onderzoeksgedeelte van het portfolio waar methodiek en tooling in terug komen.

Projectplan <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/img/pdf/pid.pdf>  
Portfolio <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/#section5>

### **b. Analyse**

Deze competentie is bewezen in het projectplan waar ik de uitdaging heb onderzocht en omschreven. Hierbij is de scope vastgesteld en de te behalen doelstellingen omschreven. De analyse is verder getrokken naar de onderzoeksfase die te vinden is in het portfolio. Hier is dieper ingegaan op de materie die in het vooronderzoek naar boven kwam.

Projectplan <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/img/pdf/pid.pdf>  
Portfolio <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/#section5>

### **c. Advies**

Deze competentie is bewezen in het projectplan waar ik de aanpak, scope en de gewenste resultaten heb beschreven als advies voor de uitvoering van het project. Ook is er bij het product een conversational style guide gemaakt die advies bevat over de uitingen van het merk Handpicked. Als laatste is het portfolio zelf ook een vorm van advies voor volgende projecten waarin conversational interfaces ontworpen worden.

Projectplan <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/img/pdf/pid.pdf>  
Styleguide <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/pdf/conversational-styleguide.pdf>  
Portfolio <http://scriptie.irisvanstiphout.nl>

# Eigen oordeel.

## **d. Ontwerp**

Deze competentie is bewezen in de ontwerpfase van de Handpicked festival bot. Deze is terug te vinden in het onderzoeksgedeelte van het portfolio onder het hoofdstuk "C x M". In deze fase zijn gesprekken gescript en low-fidelity prototypes gemaakt die getest zijn door de doelgroep

Portfolio      <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/#section5>.

## **e. Realisatie**

Deze competentie is bewezen in het product gedeelte van het portfolio waar beschreven staat wat het product is en wat de onderdelen zijn. Hoe dit is geïmplementeerd kan gevonden worden in het onderzoeksgedeelte van het portfolio onder het hoofdstuk "C x M".

Product      <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/#section4>

Portfolio      <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/#section5>

## **3. Oordeelsvorming**

Deze competentie is bewezen in het projectplan waar de methodiek en de onderzoeksvragen staan omschreven. De uitwerking hiervan is te vinden in het onderzoeksgedeelte van het portfolio.

Projectplan      <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/img/pdf/pid.pdf>

Portfolio      <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/#section5>

## **4. Communicatie**

Deze competentie is bewezen in het portfolio wat op zichzelf een manier van communiceren is. Hier staat het verhaal van het project, hoe die tot stand is gekomen en hoe deze is verlopen. In deze leeswijzer staat bij het hoofdstuk discussie hoe ik binnen het team heb gewerkt en vanuit Departure is feedback gegeven op de werkhouding.

Portfolio      <http://scriptie.irisvanstiphout.nl>

Reflectie      <http://scriptie.irisvanstiphout.nl/pdf/reflectie-departure.pdf>

# Eigen oordeel.

## 5. *Leervermogen*

Deze competentie is bewezen in deze leeswijzer waarin ik terugkijk naar het proces dat doorlopen is tijdens het project. Ook vanuit Departure is feedback gegeven op de werkhouding.

<http://scriptie.irisvanstiphout.nl/pdf/reflectie-departure.pdf>

## Portfolio.



<http://scriptie.irisvanstiphout.nl>