

# Onderzoek cijfers chatbot

## Inleiding:

Om ons concept te ontkrachten of bevestigen ben ik opzoek gegaan naar cijfers van het gebruik van chatbots onder de consumenten. Hierbij ben ik vooral opzoek gegaan naar antwoorden voor de volgende vragen: “Gebruiken mensen een chatbot?”, “Waarom gebruiken ze het wel en waarom niet?”, “Wat wordt er verwacht van een chatbot?” en “Wat zijn de struikelblokken waar we rekening mee moeten houden?”

## Onderzoek:

Tijdens dit onderzoek heb ik 3 verschillende bronnen gebruiken die gebruikersonderzoek hadden gedaan naar het gebruik van chatbots. In het verdere verloop verwijs ik steeds naar 1 van deze 3 bronnen.

Bron 1: Usabilla (1000 Ondervraagden)

[https://go.usabilla.com/hubfs/Usabilla\\_DataReportQ2.pdf?hsCtaTracking=3f944859-0b8b-44a5-ae04-5a2cc6a0676e%7Cc5e5241f-45a0-46f5-8d38-85d14c3492c6](https://go.usabilla.com/hubfs/Usabilla_DataReportQ2.pdf?hsCtaTracking=3f944859-0b8b-44a5-ae04-5a2cc6a0676e%7Cc5e5241f-45a0-46f5-8d38-85d14c3492c6)

Bron 2: Hubspot (666 Ondervraagden)

<https://blog.hubspot.com/news-trends/artificial-intelligence-is-here>

Bron 3: Drift (en SurveyMonkey, Audience, Salesforce en Myclever) (1051 Ondervraagden)

<https://www.drift.com/wp-content/uploads/2018/01/2018-state-of-chatbots-report.pdf>

### Gebruiken mensen een chatbot?

54% van de consumenten in Amerika **kiest** voor een chatbot i.p.v. een mens als het hen 10 minuten tijd bespaart. (Bron: Usabilla)

57% van de consumenten heeft **behoefte** aan real-time (via een bot) i.p.v. te zoeken naar antwoorden die ook op andere plekken beschikbaar zijn. (Bron: Usabilla)

### Hebben mensen een voorkeur voor persoonlijk contact?

36% van de consumenten heeft **liever** een chatbot dan het praten met een mens wanneer deze een simpele vraag, probleem of aanvraag. (Bron: Usabilla)

40% van de consumenten **maakt het niet uit** of het een bot of mens is zolang ze maar snel en gemakkelijk geholpen worden. (Bron: Hubspot)

18% van de consumenten kiest persoonlijk contact **altijd** boven chatbot.  
(Bron: Usabilla)

43% van de consumenten praat **liever** met een mens van vlees en bloed.  
(Bron: Drift)

### **Waarom gebruiken ze een chatbot (verwachtingen)?**

Hierbij bleek vooral naar boven te komen dat 64% waarde hecht aan de **24 uur** service (Bron: Drift)

55% van de mensen hechte waarde aan zowel de **directe** reactie en antwoorden op simpele vragen. (Bron: Drift)

### **Is er een verschil aan vertrouwen in een chatbot t.o.v. de vraagstelling?**

Percentage voorkeur chatbot of persoonlijkcontact veranderd t.o.v. de complexiteit van de vraag. Wanneer het om een **gemakkelijke** kwestie draait **verhoogt** dit van 40% naar 53%, terwijl wanneer de vraag **complexer** wordt **daalt** het naar 26%. (Bron: Hubspot)

mensen veel minder verwachten van een chatbot van complexere vragen namelijk 35% t.o.v. 55%. (Bron: Drift)

### **Zijn er nog meer valkuilen naast de complexiteit van het vraagstuk?**

30% van de ondervraagde bang is dat de chatbot een **fout** maakt. (Bron: Drift)

73% van de consumenten die bellen skippen de robot om **direct** in contact te komen met de mens. (Voicebot) (Bron: Usabilla)

## **Conclusie:**

Middels de verschillende bronnen heb ik verschillende cijfers verzameld die ons concept kunnen versterken en bepaalde keuze onderbouwen. Zoals:

Chatbot als extra communicatiemiddel inzetten en de telefoon vrij houden voor mensen die niet gebruik maken van een chatbot. (aangezien 18% altijd zal blijven bellen).

Waarom onze chatbot gebruikt gaat worden, aangezien het de gebruikers een wachttijd van +- 30 minuten bespaard.

Vervolgens heb ik van de belangrijkste cijfers een infographic (volgende pagina) gemaakt. Die we kunnen inzetten bij de eindpresentatie.

# Onderzoekscijfers Chatbots



## Gebruik chatbots:



**54%** kiest voor een chatbot bij besparing van **10 minuten**



**36%** verkiest een chatbot **boven** persoonlijk contact

## Voorkeur consumenten:



**40%** heeft **geen** voorkeur tussen **mens** of **chatbot**



**53%** bij **simpele vragen** stijgt dit percentage met **13%**



**26%** bij **complexe vraagstukken** daalt dit percentage met **14%**

## Verwachtingen chatbot:



**64%** hecht waarde aan de **24/7** service van de chatbot



**55%** hecht waarde aan de **snelheid** van een chatbot

## Struikelblokken:



**1 op 5** verkiest persoonlijk contact **altijd** boven contact via een chatbot



**30%** is **bang** voor een foutief antwoord van de chatbot

Bronnen: Usabilla, Hubspot en Drift