

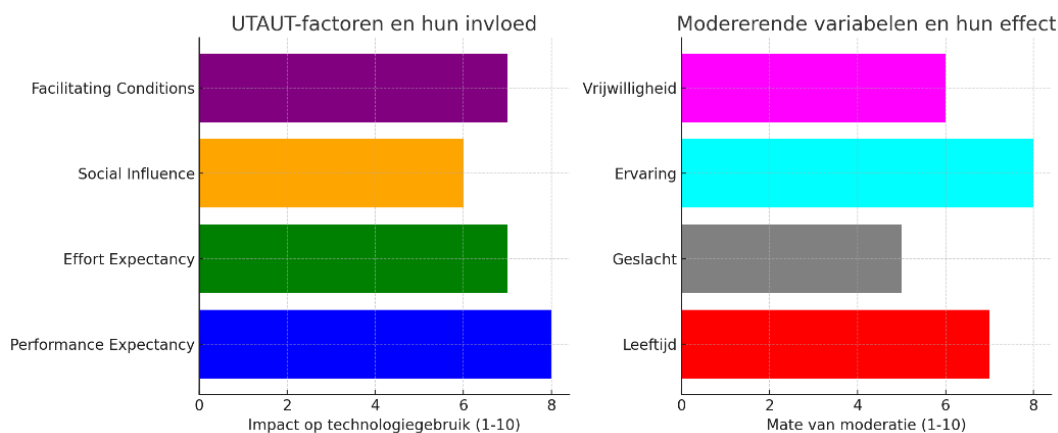
Voorbeeld van het UTAUT-model

In dit fictieve voorbeeld wordt het UTAUT-model gebruikt om te onderzoeken hoe klanten en medewerkers een AI-gestuurde chatbot van een bank zouden accepteren.

Factor	Toepassing in een financiële instelling
<i>Performance Expectancy (PE)</i>	Klanten en medewerkers verwachten dat chatbot efficiënter, sneller en veiliger bankieren mogelijk maakt.
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	De interface moet intuïtief en gebruiksvriendelijk zijn, zodat klanten en medewerkers er gemakkelijk mee kunnen werken.
<i>Social Influence (SI)</i>	Als vrienden, familie of collega's de chatbot gebruikt en aanbeveelt, is de kans groter dat anderen deze ook gaan gebruiken. Ook marketingcampagnes kunnen een rol spelen.
<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	Ondersteuning vanuit de bank, zoals klantenservice en handleidingen, evenals goede internetverbinding en compatibiliteit met verschillende apparaten, zijn cruciaal voor adoptie.

Modererende variabelen

- *Leeftijd* – jongere klanten zijn doorgaans sneller geneigd digitale tools te gebruiken.
- *Geslacht* – kan verschillen in adoptiegedrag laten zien, afhankelijk van de doelgroep.
- *Ervaring* – klanten die al bekend zijn met AI of chatbots, accepteren de technologie gemakkelijker.
- *Vrijwilligheid van gebruik* – soms stimuleert de bank adoptie verplicht (bijv. overstap naar digitale service), soms is het volledig vrijwillig.



Diagramuitleg

- *Linker diagram*: toont de kernfactoren van UTAUT en hun invloed. Vooral *Performance Expectancy* en *Effort Expectancy* wegen zwaar, omdat efficiëntie en gebruiksgemak doorslaggevend zijn.
- *Rechter diagram*: laat de modererende variabelen zien. Ervaring heeft de grootste impact, terwijl geslacht relatief weinig invloed heeft.

Conclusie

Het model maakt duidelijk dat klanten en medewerkers de chatbot vooral omarmen als zij deze *nuttig* (PE) en *eenvoudig in gebruik* (EE) vinden. Sociale druk (SI) en ondersteunende voorzieningen (FC) spelen ook mee, maar zijn minder bepalend.

Een effectieve aanpak, om de adoptie van de chatbot te versnellen, vraagt om:

- Gebruiksvriendelijke systemen met een simpele interface.
- Goede ondersteuning, zoals handleidingen en helpdesks.
- Zichtbare voorbeelden van anderen die de chatbot succesvol gebruiken.
- Doelgroepgerichte begeleiding, zoals extra hulp voor minder ervaren gebruikers.