

Innovatie-onderzoek - Challenges

# Laura AI

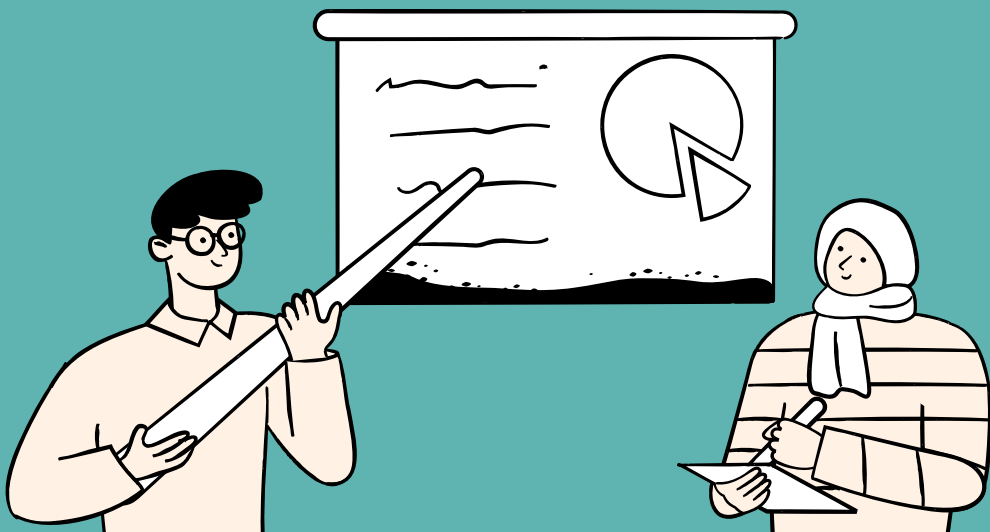
Plenaire presentatie 15/12

Aaron, Axel, Christina, Erin, Jelle, Julie, Mattice,  
Simon, Yanah



# Programma

Te behandelen onderwerpen



1

Onderzoeksvraag

2

Opbouw survey

3

Resultaten

4

Gebruikersprofielen

5

Kaderopdracht

6

Vooruitblik



# Onderzoeksvraag

Welke UX-elementen en communicatie-triggers zorgen ervoor dat werknemers de app effectief zullen gebruiken én meerdere malen per week blijven gebruiken?

→ focus op adoptiepotentieel

# Opbouw survey



- 2 weken
- 108 valide respondenten
- Doelgroep:
  - High-performing individuals
  - Middle management executives
- Rekrutering:
  - KBC, Proximus, Samsung, etc.
  - Persoonlijke kringen
- TAM
  - perceived usefulness
  - ease of use
  - trust



# Opbouw survey



- 83 items
- Gevalideerde schalen:
  - Privacy op het werk (IPC)
  - Vertrouwen in werkgever (ETS)
  - Well-being op het werk
- Eigen schalen:
  - Comfort met dashboard
  - AI-attitudes
  - Bereidheid om AI coach te gebruiken



# Resultaten



## Demografie

- Gemiddelde leeftijd: 41 jaar
- Gender: 54% man, 46% vrouw
- Sectoren: Financieel, IT, Industrie



## Attitudes & Schalen

- Vertrouwen werkgever: 3.6/5 (matig)
- AI attitudes: 4.5/5 (positief)
- Privacy concerns: 4/5 (hoog)
- Wellbeing op werk: 3.75/6 (matig)
- Use & willingness to use: 2.81/5 (laag)



## Houding tegenover LauraAI

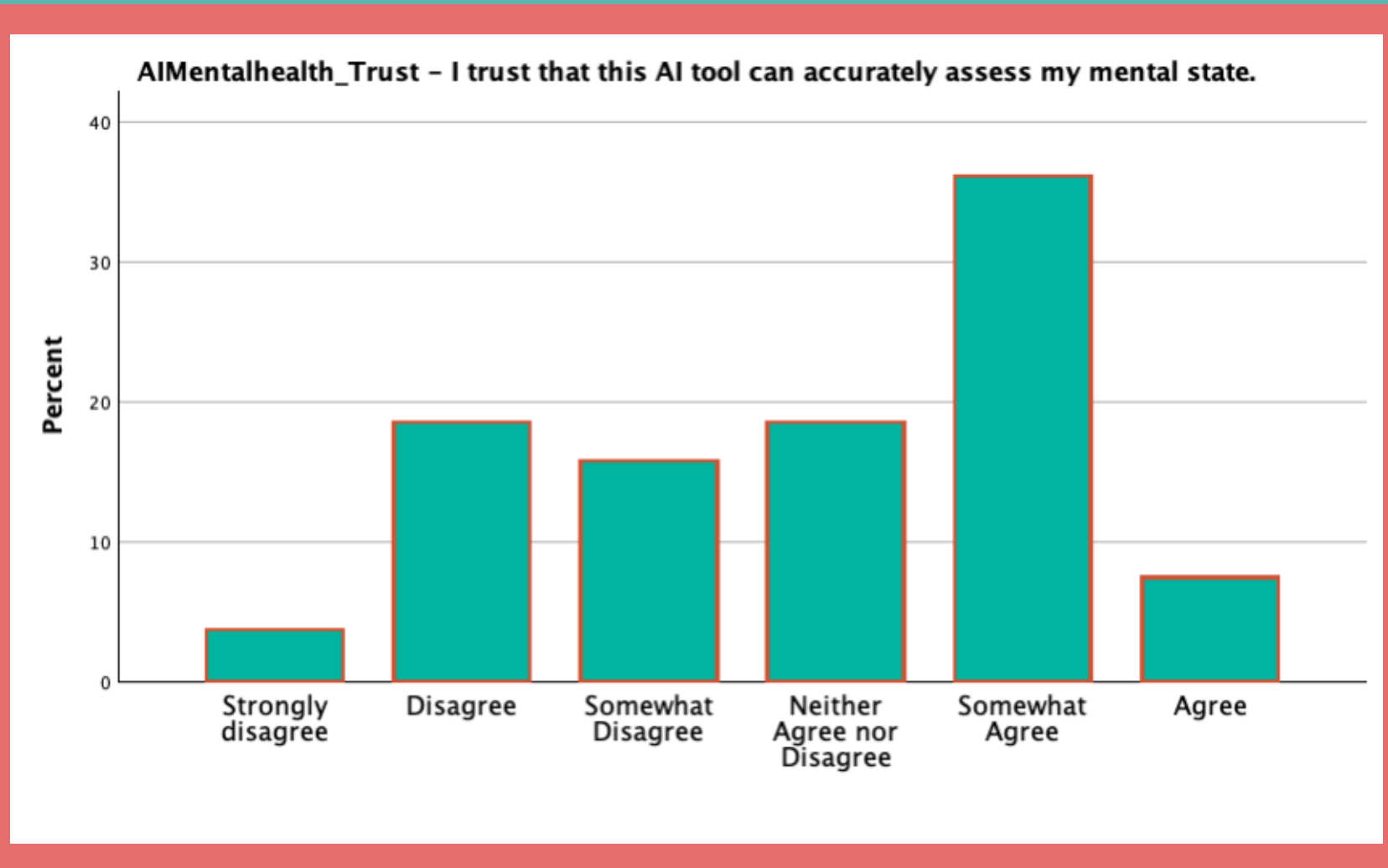
- 54.6% staat positief tegenover het gebruik van LauraAI
- 51.9% zou de tool gebruiken als ze er toegang tot hadden
- 43% vertrouwt beoordeling



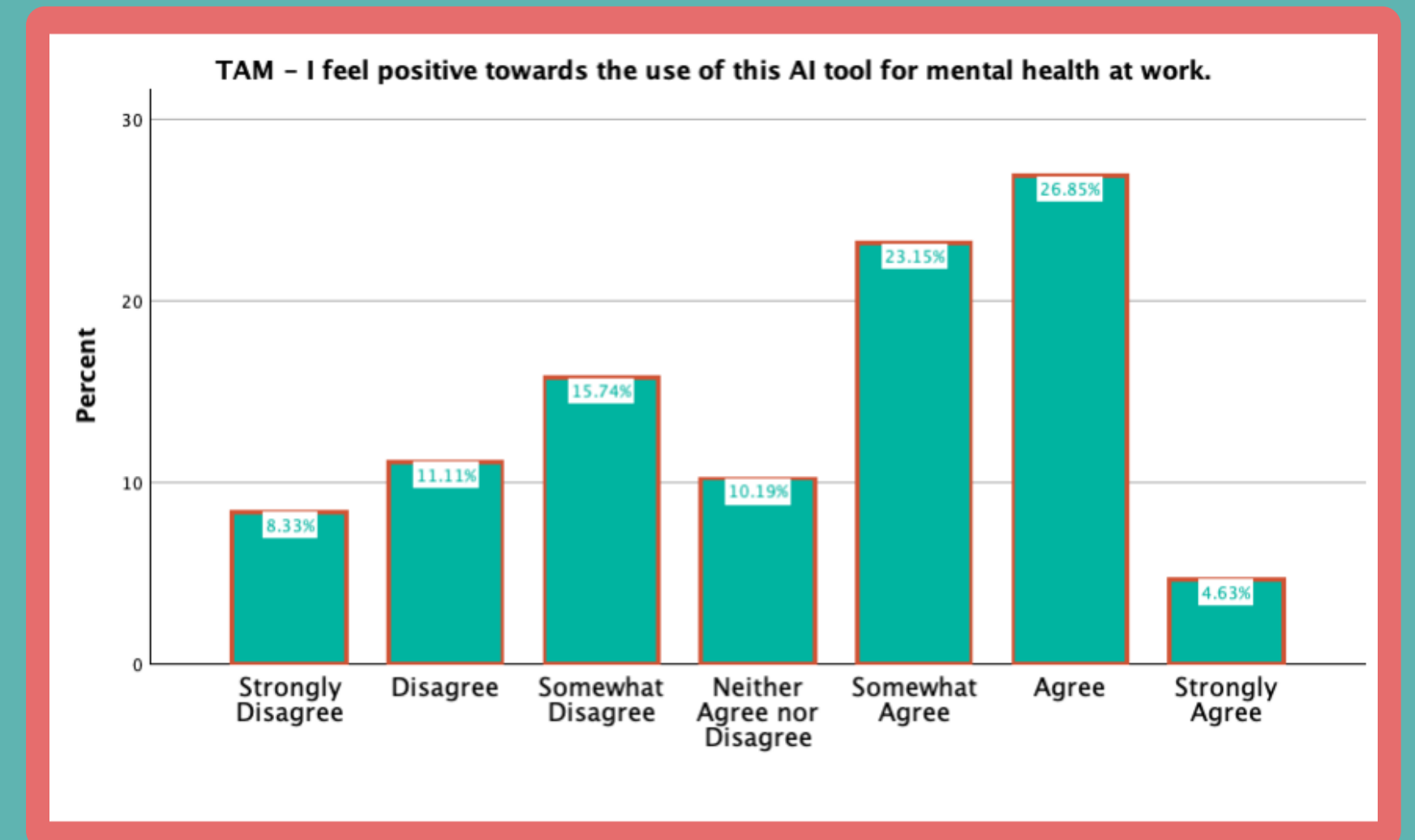
# Resultaten



## Vertrouwen



## Attitude

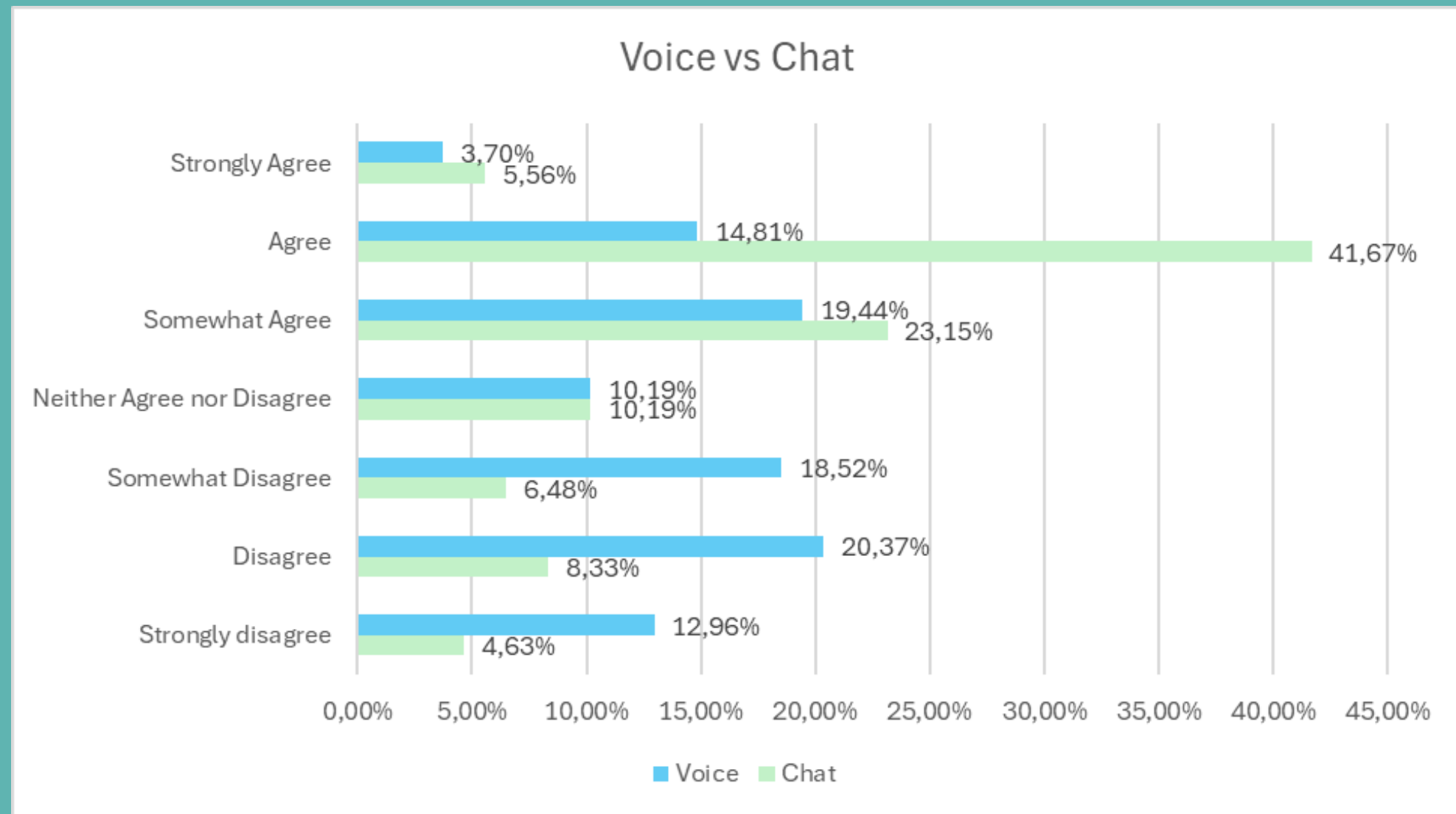


# Resultaten



## Voice vs chat

- Chat > voice
- Hogere bereidheid AI-tool ivm mental health/resilience & Positieve attitude tov stem en chat (effect groter)



Vragen:

“When using this AI tool to talk about my mental health, I would feel comfortable communicating through chat”  
“When using this AI tool to talk about my mental health, I would feel comfortable communicating by voice”

# Resultaten

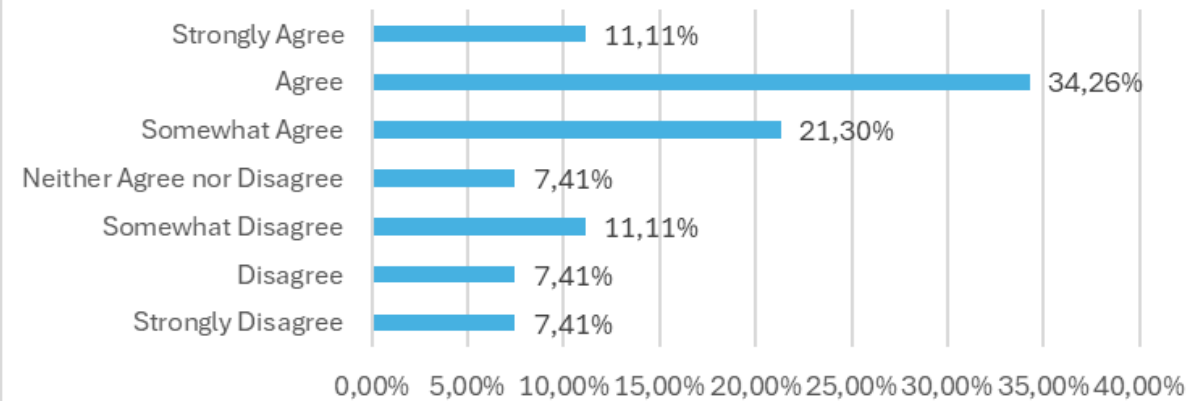


## Dashboard - comfort

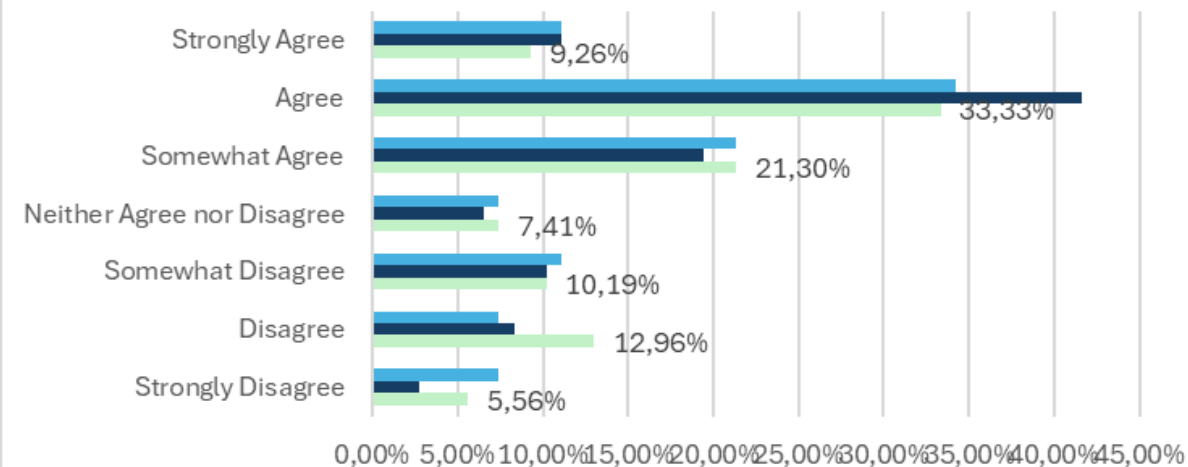
### Burnoutrisico- & energiescores

- Meest comfortabel op organisatieniveau
- Terughoudender op team- en individueel niveau
- Anoniem (veiliger) > persoonlijke informatie

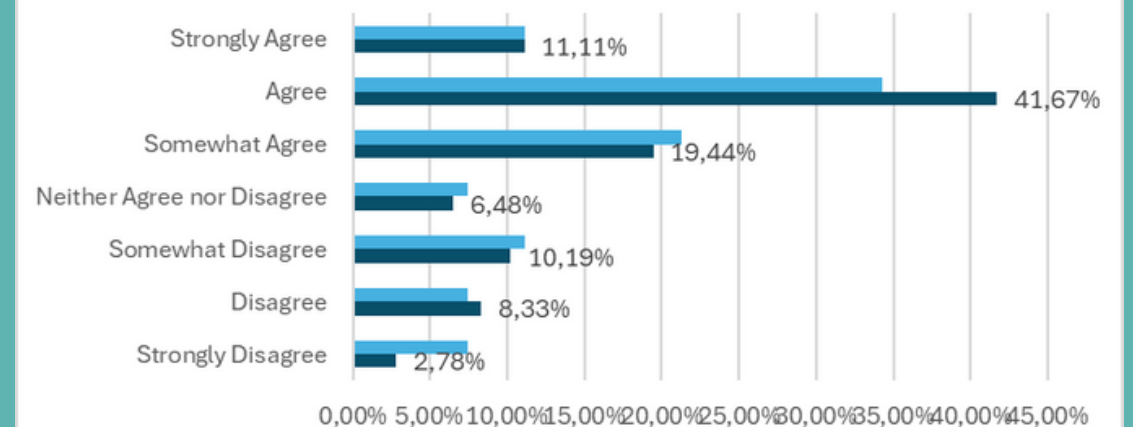
I would feel comfortable with the display of an organisational energy score in an employer dashboard.



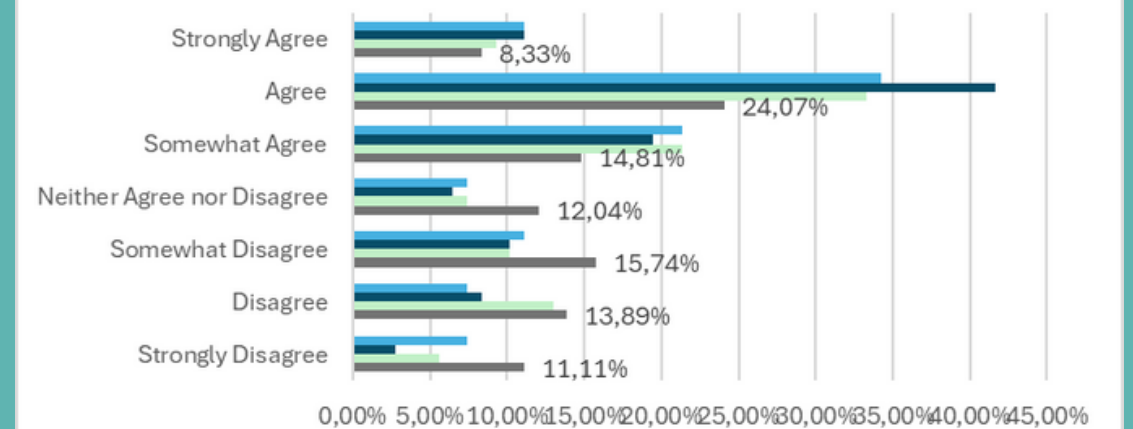
I would feel comfortable with the display of a burnout risk percentage in an employer dashboard, on the level of my department.



I would feel comfortable with the display of a burnout risk percentage in an employer dashboard, on the level of the organization.



I would feel comfortable with the display of a burnout risk percentage in an employer dashboard, on the level of my team.



# Resultaten



## Voice vs chat

- Chat > voice
- Hogere bereidheid AI-tool ivm mental health/resilience & Positieve attitude tov stem en chat (effect groter)

## Dashboard - comfort

Burnoutrisico- & energiescores

- Meest comfortabel op organisatieniveau
- Terughoudender op team- en individueel niveau
- Anoniem (veiliger) > persoonlijke informatie

## Vertrouwen

- Hogere bereidheid om een AI-coach te gebruiken hangt samen met hoger vertrouwen in AI's vaardigheden ivm mentale gezondheid & adviezen

# Resultaten



## Zorgen over privacy

- Geen invloed op de bereidheid tot rapporteren mentale gezondheid aan AI

## AI-rapportage

- Reeds gebruik van AI chatbot ivm mentale gezondheid & minder vertrouwen in kwaliteit & accuraatheid AI advies op het werk
- AI algemeen gebruik & positievere attitude tov AI op de werkvloer

## Mentale-gezondheids-rapportage & Use & willingness to use

- Rapporteren van mentale gezondheid aan AI & meer bereidheid om AI coach te gebruiken

## Geslacht & Privacy op het werk

Mannen > vrouwen

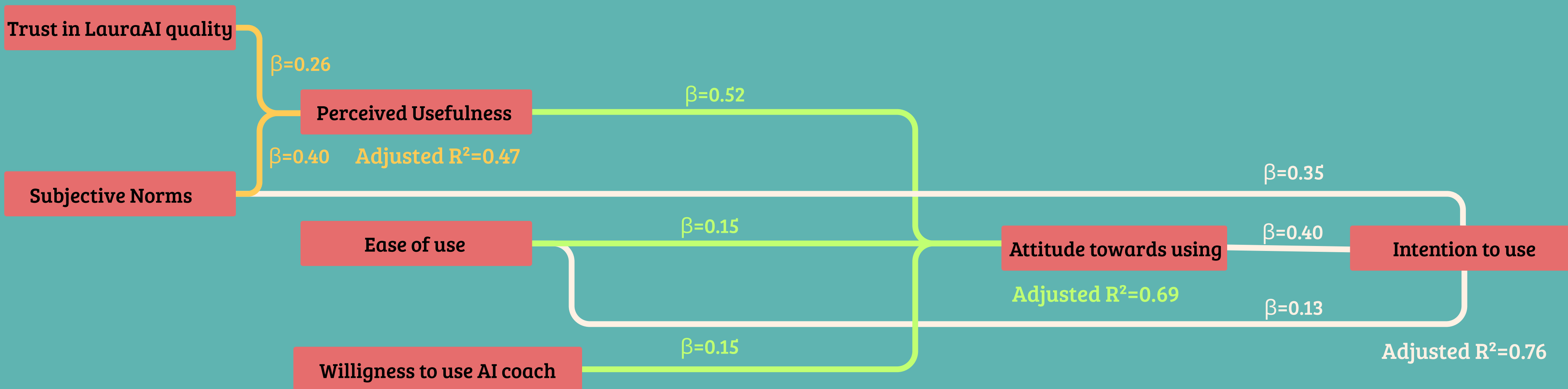
# Regressieanalyse



Model 1

Model 2

Model 3



(Gedeeltelijke) mediatie via Perceived Usefulness: Trust, Subjective Norms

(Gedeeltelijke) mediatie via Attitude: Perceived Usefulness, Willingness to use AI coach  
(via PROCESS V5.0., A. F. Hayes)

# Belangrijkste thema's



**Angst voor monitoring:**  
"Will my employer use this  
against me?"

**Privacy & anonimiteit:**  
"I want to know exactly who  
sees my data."

±60% van de open vragen = privacy of anonimiteit

**Transparantie:**  
"How does the AI make  
decisions?"

**Fouten:**  
"What if the tool misinterprets  
me?"

**Voice safety:**  
"I cannot talk about my stress  
level in an open office."

# Gebruikersprofielen



## Kritische AI-lovers (11%)

- Man
- Positief tov AI
- Weinig bereidheid om AI te gebruiken voor mentale ondersteuning
- Niet positief tov LauraAI
- Privacygevoelig
- Matig vertrouwen in werkgever
- Voelt zich goed op het werk



## Voorzichtige AI-ontdekkers (28%)

- Positief tov AI
- Licht positief tov LauraAI
- Privacygevoelig
- Neutraal vertrouwen in werkgever
- 53% ziet het gebruik van LauraAI zitten
- Voelt zich minder goed op het werk



## AI-afwijzers (18%)

- Negatief tov AI
- Zien het niet zitten om LauraAI te gebruiken
- Minder comfort met dashboard
- Niet bereid om via voice te communiceren
- Minder privacyzorgen



## Nieuwsgierige AI-fans (44%)

- Sterk positief tov AI en AI-coach
- Enthousiast over LauraAI
- 79% wil de tool gebruiken
- Enkele privacyzorgen
- Vertrouwen hun werkgever
- Voelt zich goed op het werk

# Kader



## Probleem & beperkingen



Grootste bezorgdheid: privacy en anonimiteit

### Praktische beperkingen:

- Start-upcontext
- 65% adoptiegraad (retentie)
- Voice-first interface (privacy werkvloer)
- Closed-source OpenAI-model
- Meertaligheid = complex
- GDPR en AI Act



# Kader



Doel



We willen UX-elementen ontwerpen die ervoor zorgen dat high-performing werknemers en middle management Laura\_AI vrijwillig adopteren en blijvend gebruiken.



# Planning



Februari

Focus-  
groepen

Omtrent LauraAI en AI  
coaches met mensen uit onze  
survey → informatie krijgen  
over mogelijke features om  
adoptie en retentie te  
verhogen.

Informatie meenemen  
naar ideation bootcamp  
om prototype uit te werken.

Ideation  
week

Oplossing bedenken  
adhv uitkomsten van  
de survey.

Focus: Vertrouwen  
& transparantie



**Bedankt voor jullie aandacht**