

Eindpresentatie onderzoek naar gebruikerservaringen online training hielspoor

Onderzoeksopzet

- kwalitatief onderzoek met semigestructureerd interviews
 - interview onderwerpen zijn gehaald uit 2 gevalideerde methode naar het evalueren van gebruikerservaringen van e-health applicaties
 - openvragen met mogelijkheid om door te vragen op antwoorden
 - alle interviews waren online en zijn opgenomen
- 9 mensen zijn geïnterviewd volgens de saturatie methode
 - na elk interview werden nieuwe onderwerpen die naar voren kwamen in het volgende interview meegenomen, tot het punt van saturatie. Dat er geen nieuwe onderwerpen meer naar voren werden gebracht
 - dit was in het 7^e interview. De methode zegt dan om nog minimaal 2 interviews te doen, waaruit de saturatie moet blijken. Dus dat er inderdaad geen nieuwe onderwerpen meer naar voren kwamen
- alle interviews zijn letterlijk uitgetypt
- met een speciaal software programma zijn kernwoorden die met verschillende thema's te maken hebben gecodeerd. Thema's waren o.a. Acceptatie online tool, prestatie, tevredenheid. Deze thema's kwamen uit de 2 methodes voor evaluatie, op basis waarvan de interviews waren vorm gegeven. Met het software programma zijn de kernwoorden gekwantificeerd. Dus dingen die vaker gezegd werden (in verschillende bewoordingen) scoorde hoger op belangrijkheid voor de gebruiker.

Resultaten

De uitkomsten zijn waardevol voor Voetentraining, omdat we top-down de online training hielspoor hebben gemaakt. Zonder eindgebruikers te betrekken. Door het onderzoek naar de ervaringen van gebruikers over de e-health interventie hebben we nu een systematisch opgezette evaluatie van de applicatie. En ook een onafhankelijke evaluatie – met een blik van een niet betrokken.

Door de methode van het “scoren” van kernwoorden is er een goed beeld ontstaan van eigenschappen van de online training die als (zeer) positief worden ervaren en verbeterpunten om de deelnemers een nog betere ervaringen te laten hebben met de online training.

De 9 geïnterviewden hadden 4 of 5 keer aangegeven alle modules te hebben doorlopen. 4 of 5 waren tot minimaal module 5 gekomen. *(opm YB: moet ik nog even checken in opname van eindpresentatie van Yoshi>*

De meesten gebruiken de Ipad. Soms ook telefoon. De PC is een lastig tool om de online training mee te doen. *<opm YB: kan klantenservice hier wat mee?>*

Positieve punten:

- makkelijk in te passen in dagelijkse routine
- keuze vrijheid hoe door de online training te gaan. Je kunt video's overslaan, terugkijken
- oefeningen zijn plezierig en duidelijk
- bij meerderheid positief effect op klachten
- elke deelnemer aan de interviews tot meer inzicht in en kennis van de voet en de klacht.
- programma is zeer functioneel en bruikbaar; geen gelikte “look”
- als je wilt kun je naar een EV (helpt is maar geweest vond het niet nodig, kon zelf verder)

Opmerkingen geïnterviewden:

- prijs voor meerderheid ok, niet voor iedereen
- twijfels over geschiktheid applicatie voor lager opgeleiden en mensen die minder IT vaardig zijn

De verbeterpunten waar we mee aan de slag gaan zijn:

- zoekfunctie oefeningen,
- vinkjes werken niet altijd goed (oorzaak onduidelijk – switch tussen devices?)
- vergemakkelijken van informatie over wat een deelnemer moet doen als hij zij pijn krijgt bij een oefening
- vergemakkelijken van informatie over wat een deelnemer moet doen als er lichamelijk belemmerende factoren zijn om de oefeningen goed uit te kunnen voeren (*opm. YB info in online module hierover voldoet / volstaat niet*)
- hoe wigoefeningen succesvol te laten uitvoeren.

Aanbevelingen

- deelnemers van de online training betrekken bij het uitdenken en vormgeven van de verbeterpunten (bottom-up)
- real time testen van veranderingen met deelnemers (ipv naderhand evalueren)