

Konzeption und Entwicklung von Modellierungsansätzen für digitale Therapien mittels Chatbots

Masterarbeit
von

Luisa Christine Andre

Lehrstuhl für Pervasive Computing Systeme/TECO
Institut für Telematik
Fakultät für Informatik

Erstgutachter:
Zweitgutachter:
Betreuer:

Prof. Dr. Michael Beigl
Prof. Dr.-Ing. Rainer Stiefelhagen
Dr. Anja Exler

Projektzeitraum: 01.03.2019 – 02.09.2019

Ich versichere wahrheitsgemäß, die Arbeit selbstständig angefertigt, alle benutzten Hilfsmittel vollständig und genau angegeben und alles kenntlich gemacht zu haben, was aus Arbeiten anderer unverändert oder mit Abänderungen entnommen wurde.

Karlsruhe, den 02.09.2019

Zusammenfassung

Diese Masterarbeit befasst sich mit der Entwicklung von Modellierungsansätzen für digitale Therapien mittels Chatbots.

Verschiedene Studien zeigen auf, dass Chatbots im Bereich der Psychologie und Psychotherapie nützliche Werkzeuge sein können. Allerdings ist die Umsetzung solcher Chatbots für Psychologen noch immer eine Hürde, da die vorhandenen Mittel den Anforderungen der Psychologen nicht gerecht werden. Aus diesem Grund wurden im Rahmen dieser Arbeit die Anforderungen an eine Plattform, zur Erstellung von digitalen Therapien, mittels Chatbots näher beleuchtet. Hierfür wurden Personas aufgestellt um die Charakteristik und Anforderungen der Zielgruppe näher zu beleuchten. Des Weiteren wurden verschiedene Technologien bewertet, die für eine Umsetzung eines Therapiemodellierungsansatzes in Frage kommen. Darüber hinaus wurden Methodiken von Studien analysiert, die bereits Therapie-Inhalte nutzen, die in Form eines Chatbots umgesetzt werden könnten, um weitere Anforderungen abzuleiten.

Basierend auf den erstellten Anforderungen, wurden verschiedene Konzepte zur Umsetzung eines Therapiemodellierungsansatzes entwickelt und prototypisch umgesetzt. Es entstanden zwei Prototypen, die jeweils unterschiedliche Ansätze implementieren. Diese wurden in einer formativen Laborstudie mit acht Probanden evaluiert. Dabei wurde das Hauptaugenmerk insbesondere auf die Unterschiede gelenkt.

Die Ergebnisse der Studie, konnten Tendenzen verschiedener Vor- und Nachteile innerhalb der Prototypen erkennen lassen. Die Ergebnisse werden auf das Projekt *TherapyBuilder* der Firma *movisens GmbH* angewendet.

Abstract

This thesis discusses the conceptualization of approaches to modelling digital therapies by means of chat bots.

Various studies have shown that chat bots can be useful tools in the fields of psychology and psychotherapy. However, the implementation thereof still poses a challenge to professionals, since existing tools do not sufficiently meet their requirements. For that reason, we discuss the requirements of such a digital chat bot therapy platform. First, personas were identified to describe the needs of professionals in the aforementioned fields. Then, various technology were investigated and rated relative to their suitability for creating a therapy modelling platform. Furthermore, the methodology of existing studies that were not implemented using chat bots but could, conceivably, have been done so, has been reviewed, to deduce further requirements.

Based on the resulting list of requirements, multiple concepts for a therapy platform have been created and implemented in the form of two prototypes, that each reflect different approaches to such a platform. These prototypes have been evaluated in a formative laboratory study with eight subjects, with a focus on differences between the modelling approaches.

The results indicate tendencies regarding advantages and drawbacks of the chosen approaches. The concepts developed in this thesis will be applied in the context of the *TherapyBuilder* project of *movisens GmbH*.

Contents

1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	3
1.2 Umfeld	3
1.3 Methodisches Vorgehen	3
1.4 Gliederung	4
2 Grundlagen	7
2.1 TherapyBuilder	7
2.1.1 Forscher-Plattform	8
2.1.2 Therapeuten-Plattform	9
2.1.3 Backend	9
2.1.4 App	9
2.2 Chatbots	9
2.3 Stand der Technik	11
2.3.1 Grafische Programmiersprachen	11
2.3.1.1 Chatbot-Plattformen	11
2.3.1.2 Allgemeine grafische Programmiersprachen	12
2.3.2 Auszeichnungssprachen	13
2.3.3 Experience Sampling	13
2.3.4 Fazit	14
3 Konzeption	17
3.1 Anforderungsanalyse	17
3.1.1 Persona	17
3.1.1.1 Forscher	17
3.1.1.2 Therapeut	18
3.1.1.3 Patient	20
3.1.2 Studienbetrachtung	21
3.1.3 Defizite der betrachteten Technologien	21
3.1.3.1 Grafische Programmiersprachen	22
3.1.3.2 Auszeichnungssprachen	22
3.1.3.3 Experience Sampling	22
3.1.4 Anforderungen	22
3.1.4.1 Funktionale Anforderungen	22
3.1.4.2 Nicht-Funktionale Anforderungen	26
3.2 Ausarbeitung verschiedener Konzepte	27
3.2.1 Begriffsdefinitionen	27
3.2.1.1 Therapie	28
3.2.1.2 Therapiemodul	29

3.2.1.3	Chatbot-Konversation	30
3.2.1.4	Chatbot-Nachricht	31
3.2.1.5	Werkzeugkasten	31
3.2.2	Konzepte	32
3.2.2.1	Konfigurationsprinzip	34
3.2.2.2	Sprünge	36
4	Entwicklung der Modellierungssprache	39
4.1	TherapyBuilder-Prototyp	39
4.1.1	Konfigurationsprinzip	40
4.1.2	Sprünge	40
4.2	movisensXS-Prototyp	41
4.2.1	Konstruktionsprinzip	42
4.2.2	Sichtbarkeitsregeln	43
5	Evaluation	45
5.1	Studie	45
5.1.1	Zweck der Studie	45
5.1.2	Probandenakquise	45
5.1.3	Studiendesign	46
5.1.4	Studienablauf	48
5.1.5	Hypothesen	50
5.1.5.1	Konstruktionsprinzip und Konfigurationsprinzip	50
5.1.5.2	Sprünge und Sichtbarkeitsregeln	52
5.2	Beschreibung des erhobenen Datensatzes	53
5.2.1	Charakteristika der Probandenstichproben	53
5.2.2	Evaluationsergebnis des Konstruktionsprinzips	55
5.2.2.1	Zwischenfragebogen	55
5.2.2.2	Abschlussfragerunde	56
5.2.3	Evaluationsergebnis des Konfigurationsprinzips	58
5.2.3.1	Zwischenfragebogen	58
5.2.3.2	Abschlussfragerunde	60
5.2.4	Evaluationsergebnis der Sprünge	62
5.2.4.1	Zwischenfragebogen	62
5.2.4.2	Abschlussfragerunde	63
5.2.5	Evaluationsergebnis der Sichtbarkeitsregeln	65
5.2.5.1	Zwischenfragebogen	65
5.2.5.2	Abschlussfragerunde	66
6	Ergebnisdiskussion	69
6.1	Konfigurationsprinzip und Konstruktionsprinzip	69
6.2	Sprünge und Sichtbarkeitsregeln	74
7	Zusammenfassung und Ausblick	79
7.1	Zusammenfassung	79
7.2	Kritische Reflexion	80
7.3	Ausblick	80
Bibliography		83

8 Anhang Studienablauf	87
-------------------------------	-----------

1. Einleitung

Sie geben Auskunft über das Wetter (vgl. [23]), nehmen Bestellungen entgegen (vgl. [29]) oder wirken als Coach (vgl. [51]) - Chatbots werden bereits vielseitig im Alltag eingesetzt. Auch die Psychologie profitiert von diesen Entwicklungen. 1966 entwickelte Joseph Weizenbaum mit *ELIZA* den ersten Chatbot. *ELIZA* sollte seinem menschlichen Gesprächspartner das Gefühl geben, dass dieser mit einem Psychiater über eine Chatoberfläche kommuniziert. Entwickelt wurde *ELIZA* allerdings nicht mit der Absicht Psychotherapie zugänglich zu machen, sondern um ein Modell zur maschinellen Verarbeitung von natürlicher Sprache zu implementieren (vgl. [49]). Was mit Joseph Weizenbaums *ELIZA* begann, brachte mit der Entwicklung der Forschung und Technik schließlich einige Chatbots, wie *Wysa* (vgl. [51]), *Woebot* (vgl. [50]) und *Tess* (vgl. [46]), im Bereich der psychischen Gesundheit hervor. Sie stellen heutzutage verschiedene Methoden der kognitiven Verhaltenstherapie bereit, die Nutzern helfen können, deren Introspektion zu verbessern. Dabei wirken sie wie ein Coach der jederzeit erreichbar ist (vgl. [21]).

In den 1960-ern hatten nur wenige Zugang zu Computern. Durch ihre Bauweise benötigten diese nicht nur viel Platz, sie waren zu dieser Zeit auch sehr kostspielig (vgl. [10]). Die Technik hat sich allerdings über die Jahrzehnte hinweg stark verändert. Nicht nur wurden Computer erschwinglich und haben eine deutlich größere Rechenleistung, sie begleiten uns mittlerweile auch in Form eines Tablets oder Laptops als Personal Computer durch den Alltag. Seit Apple sein erstes Smartphone *iPhone* im Jahr 2007 einführte, eröffneten sich durch diese Geräte noch weitere technische Möglichkeiten. Smartphones entwickelten sich zu kleinen, handlichen Geräten die nahezu in jeder Tasche Platz finden (vgl. [11]). Außerdem beinhalten die Geräte heutzutage verschiedene Sensoren, haben Zugriff auf eine Vielzahl von Anwendungen und können sich mit dem Internet verbinden (vgl. [11][2]). Die Handlichkeit und Vielzahl an mitgebrachten Funktionen führte dazu, dass im Jahre 2018 allein in Deutschland 22,74 Millionen Smartphones verkauft wurden (vgl. [52]). Statistiken der *Bitkom Research* ermittelten, dass im Jahr 2017 78 Prozent der Deutschen ein Smartphone verwendeten (vgl. [43]).

Entwickler nutzen die technischen Vorteile der Smartphones und Personal Computer. So begleitet *Woebot* Menschen mit Depressionen oder inneren Unruhen mit

Techniken aus der kognitiven Verhaltenstherapie als Selbsthilfe durch den Alltag (vgl. [21]). Der Nutzer kann dabei auswählen, ob dieser über eine *iPhone*-App, *Android*-App oder via *Facebook Messenger* mit *Woebot* kommunizieren möchte (vgl. [50]). Letzteres ist auf jedem browserfähigen Gerät nutzbar.

Eine Studie der Stanford School of Medicine untersuchte den Einsatz des Chatbots *Woebot* hinsichtlich seiner Realisierbarkeit, Nutzerakzeptanz und die vorläufige Wirksamkeit des bereitgestellten Selbsthilfeprogramms. Verglichen wurden dabei zwei Gruppen. Eine dieser Gruppen, bestehend aus 31 Probanden, erhielt Zugriff auf *Woebot*. Die zweite Gruppe, bestehend aus 25 Probanden, erhielt Zugriff auf das Ebook *Depression* des *National Institute of Mental Health*. Die Studiendauer wurde auf zwei Wochen festgelegt. Nach Ablauf der Studie zeigte sich, dass die Mehrheit der *Woebot*-Gruppe beinhaltend täglich den Chatbot nutzte. Auch konnte bei der Nutzung des *Woebots* im Vergleich zur Nutzung des Ebooks eine größere Zufriedenheit festgestellt werden. Außerdem ließ sich bei dieser Gruppe ein signifikanter, positiver Einfluss hinsichtlich ihrer Depressionsbewältigung und dem Umgang mit inneren Unruhen messen (vgl. [21]).

Eine weitere Studie testete den Einfluss eines virtuellen Akteurs auf das Nutzerverhalten innerhalb eines klinischen Interviews. In dieser Studie wurden 145 Probanden in zwei Gruppen eingeteilt. 57 dieser Probanden führten einen Dialog mit einem virtuellen Akteur, der von einem Menschen gesteuert wurde. Die restlichen 88 Probanden unterhielten sich mit einem virtuellen Akteur, der mittels künstlicher Intelligenz kommunizierte. Das jeweilige Setting der Gruppen war allen Probanden bekannt. Gemessen wurde, unter anderem anhand eines Fragebogens, die Furcht vor negativer Bewertung (FNE), das Selbstdarstellungsverhalten (IM), die Nutzbarkeit des Systems (SU) sowie die Selbstauschung der Probanden (SD). Die Ergebnisse zeigten auf, dass signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen gemessen werden konnte. So wurde festgestellt, dass Probanden, die Dialoge mit der künstlichen Intelligenz führte, einen niedrigeren FNE und IM Wert aufweisen (vgl. [25]).

Diese Ergebnisse zeigen auf, dass Chatbots im Bereich der Psychologie und Psychotherapie nützliche Werkzeuge sein können. Allerdings ist das Entwickeln solcher Chatbots für Psychologen noch immer eine Hürde. Zwar gibt es zahlreiche Baukästen zur Entwicklung von Chatbots die keine tiefgreifenden Programmierkenntnisse benötigen. Diese sind jedoch überwiegend auf den Bereich des Marketings ausgerichtet, weshalb sie in ihrem Funktionsumfang meist eingeschränkt sind. Baukästen die mehr Funktionalität bieten, benötigen lange Einarbeitungszeit und Expertenwissen in Bezug auf ihre Programmierung. Eine einfache und schnelle Umsetzung ist daher oft nicht möglich. Auch die Entwicklung eines eigenen Produktes birgt für Psychologen und Softwareunternehmen Probleme. So scheitert die Umsetzung unter anderem an Kommunikationshürden zwischen Entwicklern und Psychologen. Aber auch die komplexen Anforderungen des Medizinproduktegesetztes (MPG), die medizinische Produkte für die Herstellung oder Einführung in den Europäischen Wirtschaftsraum zu erfüllen haben, stellen eine Hürde dar (vgl. [31]).

Das Unternehmen *movisens GmbH* entwickelt derzeit das Projekt *TherapyBuilder* welches Psychologen und Psychotherapeuten die Möglichkeit bieten soll, Chatbots für Studien sowie zur Therapiebegleitung einzusetzen. Im Rahmen dieser Masterarbeit wird für das Projekt *TherapyBuilder* ein Modellierungsansatz *TMA* (Therapy Modelling Approach) entwickelt. Ziel dieses *TMA* ist es, Psychologen die Autonomie

zu geben, ohne Expertenwissen Chatbots zu erstellen, um diese in Studien und therapiebegleitend einzusetzen.

1.1 Problemstellung und Zielsetzung

Ziel der Arbeit ist die Konzeption einer Therapiemodellierung. Diese soll es erlauben, auch technisch wenig versierten Psychologen ihre Therapieideen in einer Art und Weise zu formulieren, die von einer Maschine verarbeitet und ausgeführt werden kann. Dadurch entfällt der hohe und fehleranfällige Abstimmungsaufwand zwischen Forschern und Entwicklern.

Mit Hilfe der Therapiemodellierung sollen *MPG* konforme Anwendungen mit einem Chatbot UI entstehen, welche eine für den Patienten vertraute, dialogähnliche Kommunikation ermöglicht. Dies erlaubt es eine stärkere persönliche Bindung zwischen App und dem Patienten herzustellen, was den Therapieerfolg unterstützen soll.

In der Arbeit gilt es vor allem die komplexen Konfigurationsmöglichkeiten der Domäne einer digitalen Therapie funktional abzubilden. Durch eine Befragung der Anwendergruppen soll Domänenwissen erarbeitet werden und im Folgenden die Therapiemodellierung und dessen grafische Repräsentation iterativ entworfen werden. Dabei gilt ein hohes Augenmerk der Usability, um sicherzustellen, dass der Aufwand zur Therapieentwicklung und Studiendurchführung nicht größer ist, als derzeitige Methoden zur Therapieentwicklung und Studiendurchführung.

Es werden zwei Modellierungsansätze entwickelt. Einer dieser Ansätze wird in Form eines komplexen Mockups umgesetzt. Ein weiterer in Form eines Prototypen, welcher aus der Anpassung eines Experience Sampling Tools resultiert. Anschließend erfolgt eine Evaluation der Entwürfe in einer Vergleichsstudie.

1.2 Umfeld

Die Arbeit findet im Rahmen des Forschungsprojektes *TherapyBuilder*, der Firma *movisens GmbH*, statt. Ziel des Vorhabens ist die Entwicklung eines Software-tools, mit dessen Hilfe Anwender (medizinisch therapeutische Experten) prototypische aber studentaugliche digitale Therapiesysteme innerhalb weniger Tage mit minimalem finanziellem Einsatz und ohne Programmierkenntnisse erstellen können. Dies soll eine Evaluation der Wirksamkeit von Methoden und Therapieansätzen in kürzester Zeit ermöglichen.

1.3 Methodisches Vorgehen

Zur Konzeptionierung der Modellierungsansätze müssen zunächst mehrere Punkte betrachtet werden. Da sich die Zielgruppe aus medizinisch therapeutischen Experten zusammensetzt, gilt es herauszufinden, welche technischen Rahmenbedingungen für diese gegeben ist. Hierfür muss zunächst die Gruppe der medizinisch therapeutischen Experten genauer definiert werden. Anschließend werden die Anforderungen für studentaugliche digitale Therapiesysteme ermittelt. Hierfür werden verschiedene Studien betrachtet, die zur Evaluation von Therapieansätzen verwendet werden. Auf dieser Basis werden verschiedene Konzepte ausgearbeitet. Unter anderem werden für die Konzeptionierung Stilmittel betrachtet, die in verschiedenen

Technologien eingesetzt werden. Diese Technologien werden in Kapitel 2.3 *Stand der Technik* erörtert. Die entwickelten Konzepte werden prototypisch umgesetzt und abschließend in einer explorativen, qualitativen Studie evaluiert. Die Studie wird dabei so aufgebaut, dass die Probanden verschiedene Konzepte austesten und später Konzepte, die gleiche Informationen umsetzen, miteinander vergleichen und bewerten. Basierend auf den Ergebnissen wird eine Einschätzung abgegeben, welche Konzepte zur Umsetzung der späteren *TherapyBuilder*-Plattform weiter entwickelt werden und welche weiteren Anpassungen sinnvoll sein könnten. Der Ablauf wird in folgender Grafik nochmals verdeutlicht.



Figure 1.1: Methodische Vorgehensweise. Zunächst wird eine Anforderungsanalyse erstellt. Anschließend Konzepte entwickelt die in Prototypen umgesetzt werden. Zuletzt werden die Konzepte anhand einer Vergleichsstudie evaluiert.

1.4 Gliederung

Im folgenden wird die Gliederung der Arbeit vorgestellt. Zunächst werden grundlegende Definitionen und Rahmenbedingungen erläutert. Dies beinhaltet die Einführung von Begriffen und ihren Definitionen, die im Laufe dieser Arbeit verwendet werden. Aber auch die Rahmenbedingungen von Psychotherapien. Die Rahmenbedingungen setzen sich aus grundlegenden technischen Anforderungen sowie häufig verwendeten Stilmitteln zusammen, die in Psychotherapien eingesetzt werden.

Betrachtet wird in diesem Kapitel auch der aktuelle Stand der Technik. Hier werden verschiedene Konzepte bewertet, die für eine Umsetzung eines Therapiemodellierungsansatzes zur Modellierung von Therapien mit Chatbots in Frage kommen. Dies beinhaltet die Betrachtung von grafischen Programmiersprachen, Auszeichnungssprachen sowie verschiedene Experience Sampling Tools.

Anschließend beginnt in Kapitel 3 die Konzeption verschiedener Therapiemodellierungsansätze. Zur Ausarbeitung der Therapiemodellierungsansätze wird zunächst eine Anforderungsanalyse aufgestellt. Diese betrachtet unter anderem verschiedene, bereits vorhandene Studien, die ein Dialog-Ähnliches Format verwenden. Außerdem werden Persona aufgestellt, die später die *TherapyBuilder*-Plattform bedienen. Anschließend werden die daraus resultierenden Konzepte beschrieben und evaluiert. Für diese werden zunächst verschiedene Begriffe definiert, die im Rahmen der Konzeption verwendet werden.

Kapitel 4 befasst sich mit der Umsetzung der Konzepte, die später im Modellierungsansatz eingesetzt werden könnten. Beschrieben wird die Umsetzung dieser.

In Kapitel 5 wird das Studiendesign beschrieben, die Studienergebnisse vorgestellt und evaluiert.

Abschließend werden in Kapitel 6 die Ergebnisse dieser Arbeit interpretiert. Diese Ergebnisse bieten die Grundlage für die Zusammenfassung und Ausblick in Kapitel 7 auf die weitere Umsetzung des Therapiemodellierungsansatz.

2. Grundlagen

Zunächst wird das Projekt *TherapyBuilder* der Firma *movisens GmbH* näher erläutert. Dies dient zum besseren Verständnis der Forschungsfrage und porträtiert die Rahmenbedingungen dieser Arbeit. Anschließend wird die Expertengruppe näher definiert. Des Weiteren werden grundlegende Rahmenbedingungen ermittelt, die für Psychotherapien gelten. Abschließend wird die Definition eines Chatbots erläutert und erklärt, was unter einem Chatbot im Rahmen dieser Arbeit verstanden wird.

2.1 TherapyBuilder

Das Projekt *TherapyBuilder* entstand im Rahmen verschiedener Überlegungen der Firma *movisens GmbH*. Die Firma *movisens GmbH* bietet Produkte und Dienstleistungen für ambulantes Assessment in der Forschung an. Unter ambulantes Assessment wird hierbei das Erfassen von Daten einer untersuchten Person im Alltag verstanden. Ambulant bedeutet in diesem Zusammenhang, dass sich die Personen in ihrem natürlichen Umfeld im Alltag befinden. Für die Datenerfassung ist kein vorbestimmter Ort notwendig an dem sich der Proband stationär einfinden muss. Diese Erfassung kann über verschiedene Methoden geschehen. Eine Möglichkeit ist das Tracken von Patientenverhalten über verschiedene Sensoren. Diese können beispielsweise am Patienten selbst angebracht sein. Im Laufe der Datenerhebung zeichnen die Sensoren die benötigten Daten auf. Eine weitere Methode ist die *Experience Sampling Method (ESM)*. Bei dieser Methode führt die zu untersuchende Person eine Art Tagebuch zur gezielten Selbstbeobachtung. Diese Methode kann heute leicht mit Hilfe von Smartphones umgesetzt werden.[3]

Das Produkt *movisensXS* der Firma *movisens GmbH* bietet bereits verschiedene Funktionen zur Umsetzung von Datenerhebung via *ESM*. Mit diesem Tool können Forscher Fragebögen erstellen und sie auf den Smartphones ihrer Probanden ausführen lassen. Einige der bereits erstellten Fragebögen verwenden Dialoge in Form von Anleitungen, Fragen von Seiten des Forschers und den darauf folgenden Antworten des Probanden. Diese Fragebögen könnten von den Vorteilen eines Chatbots profitieren. So könnten die Nutzer eine höhere Zufriedenheit bei der Nutzung empfinden und eine größere Bereitschaft zeigen, die Fragebögen auszufüllen und Anleitungen durchzuführen (vgl. [21]).

Da die derzeitige *ESM*-Plattform *movisensXS* noch keine Chatbot-ähnliche Ausgabe unterstützt, wurde das Projekt *TherapyBuilder* gestartet. Ziel des *TherapyBuilder*-Projekts ist die Entwicklung eines Softwaretools, mit dessen Hilfe Anwender (medizinisch-therapeutische Experten) prototypische aber studentaugliche digitale Therapiesysteme erstellen können. Dies soll innerhalb weniger Tage mit minimalem finanziellen Einsatz und ohne Programmierkenntnisse realisierbar sein, um so die Wirksamkeit von Methoden und Therapieansätze in kürzester Zeit evaluieren zu können. Dabei soll das Projekt *TherapyBuilder* derart gestaltet sein, dass der Anwender sich nicht um eine Medizinproduktegesetz (*MPG*)-konforme Softwareentwicklung kümmern muss.

Das Projekt setzt sich aus den vier Komponenten *Forscher-Plattform*, *Therapeuten-Plattform*, *Backend* und *App* zusammen. Die Komponenten werden nachfolgend näher beschrieben.

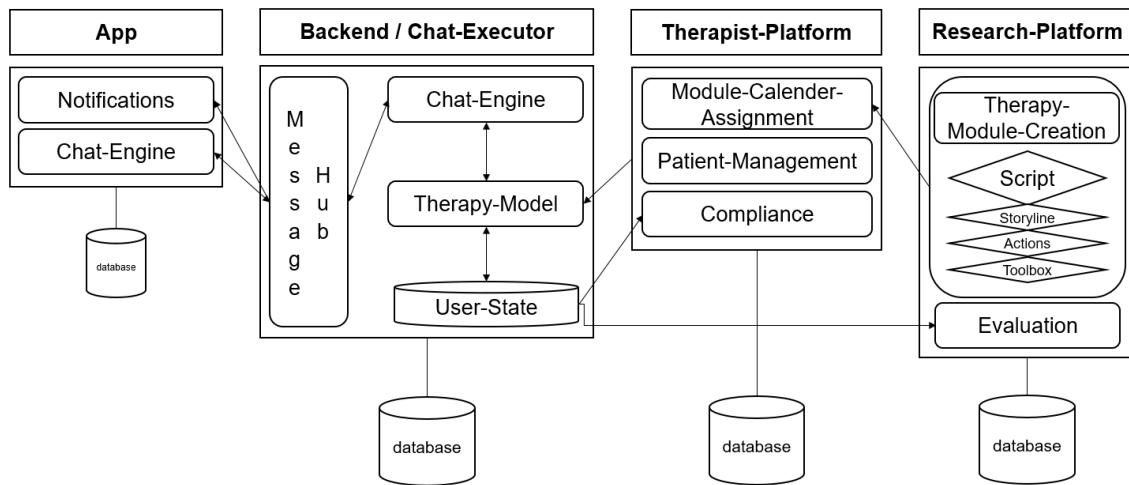


Figure 2.1: Architektur des *TherapyBuilders* (vgl. [26])

2.1.1 Forscher-Plattform

Auf dieser Plattform wird die Umsetzung eines studentauglichen digitalen Therapiesystems realisiert. Unter einem studentauglichen digitalen Therapiesystem wird ein System verstanden, welches zur Umsetzung von Therapien eingesetzt werden kann. Die Therapien werden in diesem Fall digital, beispielsweise über ein Smartphone, Tablet oder Computer, bereitgestellt. Die Therapie kann dabei in Form einer Studie evaluiert werden.

Die Forscher-Plattform erlaubt Forschern eine digitale Therapie anzulegen. Diese kann später über die Therapeuten-Plattform der entsprechenden Zielgruppe zugänglich gemacht werden. Eine Therapie setzt sich dabei aus verschiedenen Therapiemodulen zusammen. Ein Therapiemodul ist gleichbedeutend mit der Umsetzung einer Therapiemethode. Der Aufbau des Therapiemoduls lässt sich wie folgt versinnbildlichen.

Das Therapiemodul folgt einer Art Skript (*engl. Script*). In diesem Skript wird festgelegt wann und auf welche Weise ein Dialog zwischen Anwender und Chatbot gestartet wird. Innerhalb des Skripts gibt es verschiedene Handlungsstränge (*engl. Storylines*). Ein Handlungsstrang beschreibt einen Dialog zwischen Nutzer

und Chatbot und dessen Verlauf. Der Handlungsstrang kann neben einem normalen Dialog auch aus verschiedenen Aktionen (*engl. Actions*) bestehen, die dem Nutzer bereitgestellt werden um beispielsweise Tagebuch über verschiedene Verhaltensweisen zu führen. Auch kann ein Handlungsstrang Übungen beinhalten, die der Nutzer durchführt. Diese Übungen können dem Nutzer als Werkzeug in einer Art Werkzeugkasten (*engl. Toolbox*) bereitgestellt werden. Somit kann der Nutzer jederzeit auf diese Übungen zugreifen.

Die erstellten Therapiemodule werden an das *Module-Calendar-Assignment* übertragen. Zur Erfassung und Bewertung von Nutzerdaten, werden diese im Backend erfasst und als Nutzerstatus an die Auswertungskomponente *Evaluation* weitergeleitet. Somit kann der Forscher den aktuellen Zustand des Moduls verfolgen. (Vgl. [26, pp. 51 sq.])

Der in dieser Arbeit entwickelte *TMA* wird später in dieser Plattform umgesetzt.

2.1.2 Therapeuten-Plattform

Die Verwaltung der Patienten findet auf der Therapeuten-Plattform statt. Auf dieser können Patienten hinzugefügt, entfernt sowie verschiedene Therapiemodule ihren Profilen zugewiesen werden. Jedes Probandenprofil enthält eine Darstellung der aktuell zugewiesenen und aktiven Therapiemodulen in Form eines Kalenders. Der Therapeut kann anhand dessen nachvollziehen, wie der entsprechende Therapieplan des Patienten aufgebaut ist. Außerdem kann hier auch das Einsehen des Therapiestands des Patienten ermöglicht werden. Die entsprechenden Profildaten werden in einer zugehörigen Datenbank gespeichert. (Vgl. [26, pp. 51 sq.])

2.1.3 Backend

Die Ausführung der Therapiemodule wird durch den *Chat-Executor* gesteuert. Hier werden die Nachrichten der Therapiemodule an die App der entsprechenden Patienten verteilt, sowie die Antworten der Probanden entgegengenommen, gespeichert und verarbeitet. Die erhobenen Daten können in der Therapeuten-Plattform nachvollzogen werden. (Vgl. [26, pp. 51 sq.])

2.1.4 App

Die App wird auf dem Gerät des Patienten installiert. Diese nimmt die Nachrichten entgegen und übersetzt die Darstellung in eine, für Chattechnologien typische, Ansicht. Auch verwaltet sie die Notifications über erhaltene Nachrichten, die den Beginn einer Unterhaltung eines Therapie-Moduls einleiten. Auch leitet die App die Antworten des Nutzers an das Backend weiter. (Vgl. [26, pp. 51 sq.])

2.2 Chatbots

Im Rahmen dieser Arbeit wird unter Chatbots folgende Begriffsdefinition des Oxford Lexikons verstanden.

A computer program designed to simulate conversation with human users, especially over the Internet.

(Vgl. [53])

Dies bedeutet, dass ein Chatbot als solchen angesehen wird, sobald Gespräche simuliert werden. Zwischen dem Gesprächspartner und dem Chatbot werden Nachrichten vermittelt die einen Gesprächsverlauf entstehen lassen. Dieser Verlauf kann derart geformt sein, dass dem Nutzer Antwortmöglichkeiten vorgegeben werden und der Chatbot die Möglichkeit hat, entsprechend darauf zu reagieren. Die Eingaben des Nutzers werden im Rahmen dieser Arbeit nicht mit Hilfe von Sprachverarbeitung analysiert und verarbeitet. Viel mehr werden Gesprächsverläufe, ähnlich eines Spielbuchs, vorgegeben und beschrieben. Basierend auf der gewählten Antwort und Entscheidung des Nutzers kann der Gesprächsverlauf beeinflusst werden.

2.3 Stand der Technik

Für die Bearbeitung der Forschungsfrage werden verschiedene Technologien bewertet. Derzeit existiert noch keine bekannte Sprache, die speziell zur Modellierung von Therapien mit Chatbots entwickelt wurden. Aus diesem Grund werden nachfolgend Ansätze betrachtet, die für eine Umsetzung eines *TMA* in Frage kommen. Zunächst werden Plattformen beleuchtet, die eine Erstellung von Chatbots ermöglichen, ohne weitere Programmierkenntnisse zu benötigen.

2.3.1 Grafische Programmiersprachen

Diese Art der Programmiersprache bedient sich visueller Elemente um Programmstrukturen verständlich abzubilden. Die visuellen Elemente können auf eine bestimmte Domäne zugeschnitten sein (vgl. [48]) oder beschränken sich auf die Visualisierung gängiger Programmanweisungen (vgl. [BlocklyG57:online]). In den folgenden Abschnitten werden Chatbot-Plattformen und allgemeine grafische Programmiersprachen betrachtet.

2.3.1.1 Chatbot-Plattformen

Der Konversationsfluss der Chatbots wird auf den Plattformen, wie *Dialogflow* und *IBM Watson* unter anderem als eine Art Baum, ähnlich zur bekannten Ordnerstruktur unter Windows Betriebssystemen, angelegt und dargestellt (vgl. [16] [30]). Chatbot-Plattformen, wie *ManyChat*, *Converse.ai* und *Chatfuel* verwenden Diagramme zur Darstellung eines Chatverlaufes (vgl. [14] [34]) oder Blocksysteme mit Referenzen auf nachfolgende Blöcke (vgl. [12]). Andere Plattformen nutzen keine Darstellung des Verlaufs (vgl. [7]). Im Beispiel von *Botsify* oder *Recast.ai* werden nur Verhaltensweisen angelegt, die durch bestimmte Nutzereingaben getriggert werden.

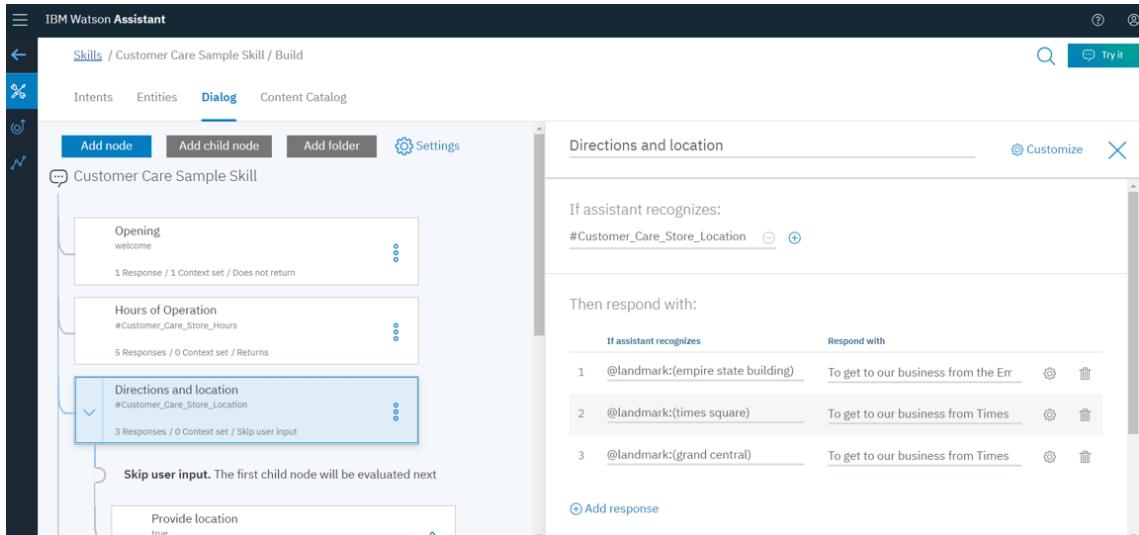


Figure 2.2: Die Chatbot-Plattform *Watson* von *IBM*

Auch in der Handhabung der Nutzereingaben gibt es verschiedene Ansätze. So bieten manche Plattformen die Möglichkeit Antworten für den Nutzer des Chatbots vorzugeben (vgl. [12] [34]). Andere hingegen verwenden natürliche Sprachverarbeitung um Schlagwörter einzutrainieren. Der Ersteller des Chatbots legt fest, wie

der Chatbot auf die entsprechenden Schlagwörter reagiert (vgl. [7]. [16] [30]) Die Chatbot-Plattform *Chatfuel* verwendet beide Ansätze. So können hier Antworten vordefiniert oder Schlagwörter festgelegt werden (vgl. [12]).

Damit Nutzerdaten abgespeichert und verarbeitet werden können, bieten einige Plattformen Variablen an. Dort können unter anderem Nutzernname sowie Aufenthaltsort des Nutzers gespeichert und weiterverwendet werden. Der Nutzer kann auf bereits definierte Variablen zurückgreifen oder eigene anlegen (vgl. [12] [14] [16] [30] [34]).

2.3.1.2 Allgemeine grafische Programmiersprachen

Neben dem Einsatz von grafischer Programmierung von Chatbots, gibt es noch weitere Domänen die ebenfalls die grafische Programmierung verwenden. Die grafische Programmiersprache *Labview* beispielsweise, konzentriert sich auf die Domäne System-, Steuer- und Regelungstechnik (vgl. [48]). Programmiert wird, indem Elemente miteinander kombiniert werden, die als Schaltzeichen aus der Elektrotechnik bekannt sind. Nach diesem Prinzip arbeiten auch die Editoren *Matlab Simulink* und *Choreograph* (vgl. [13] [42]).

Ist keine domänenspezifische grafische Programmiersprache gewünscht oder bekannt, ist es dennoch möglich ohne tiefgreifende Programmierkenntnisse Programme zu entwickeln. Ermöglicht wird dies durch Programmiersprachen, die Programmieranweisungen durch Diagramme oder Blöcke visualisieren. Für Diagramme werden unter anderem Zustandsdiagramme oder eine Form von Flussdiagrammen verwendet (vgl. [45] [15] [39]). Durch diese Vorgehensweisen lassen sich Schleifen oder bedingte Anweisungen leicht erkennen. Eine Visualisierung mit Blöcken hingegen folgt dem Steckprinzip. So können Anweisungen in Blockform nebeneinander wie untereinander angeordnet werden. Schleifen oder Bedingungen werden durch Blöcke dargestellt, die andere Blöcke beinhalten. Diese Blöcke stellen Anweisungen dar, die innerhalb dieser Schleife oder jeweiligen Bedingung ausgeführt werden (vgl. [6] [35] [44] [55]). *Lego Mindstorms NXT* verbindet das Steckprinzip der Blöcke mit domänenspezifischen Elementen der Lego Mindstorms Bausätze. Insbesondere Schleifen und Bedingungen werden als eine Art Blocksystem genutzt (vgl. [35]).

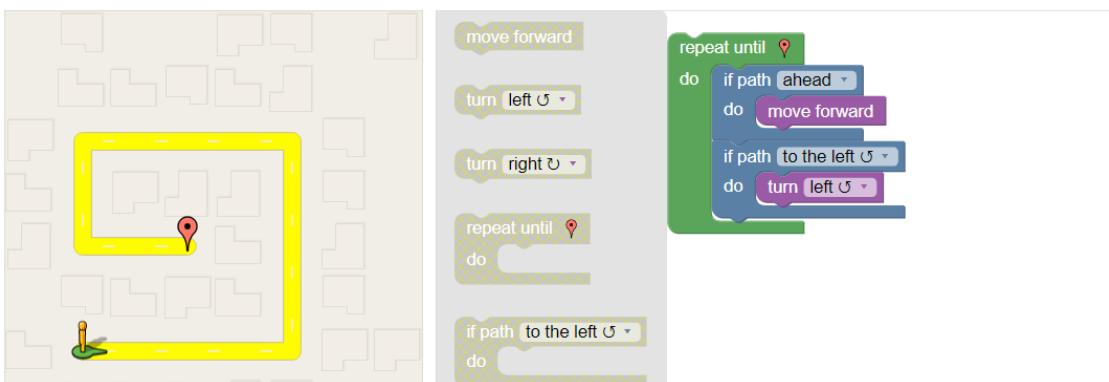


Figure 2.3: *Blockly* ist eine grafische Programmiersprache von Google. Einzelne Elemente können miteinander kombiniert und verschaltet werden um kleine Programme zu entwickeln.

2.3.2 Auszeichnungssprachen

Eine weitere Möglichkeit zur komplexen Programmierung sind die sogenannten vereinfachten Auszeichnungssprachen. Diese arbeiten mit Text der anhand einfacher Befehle formatiert und strukturiert wird. So kann anhand eines vorangehenden Symbols Text als Überschrift definiert werden. Insbesondere *Markdown* verwendet Sonderzeichen um Textabschnitte zu formatieren und strukturieren (vgl. [22]).

Auch *YAML* nutzt Sonderzeichen, um Listen und größere Mengen von Daten zu beschreiben (vgl. [47]). *BBCODE* hingegen verwendet einfache Anweisungen die mit eckigen Klammern eingeleitet und abgeschlossen werden. Die Anweisung selbst wird in Form eines Buchstabens angegeben (vgl. [4]).

HTML ist die geläufigste Auszeichnungssprache. Diese wird zur Strukturierung von Websites benötigt. Dabei können verschiedene Bereiche definiert und deren Inhalte strukturiert werden. *HTML* hat die Fähigkeit durch die Verwendung von Tags komplexe Inhalte, wie Texte, Bilder, Listen und Tabellen zu strukturieren und zu formatieren. Die Tags werden mit spitzen Klammern gekennzeichnet. Im Rahmen einer Studie wurde *HTML* eingesetzt um Ambulante Assesment Protokolle zu erstellen, die sowohl vom Menschen lesbar als auch vom Computer ausführbar sind (vgl. [5]).

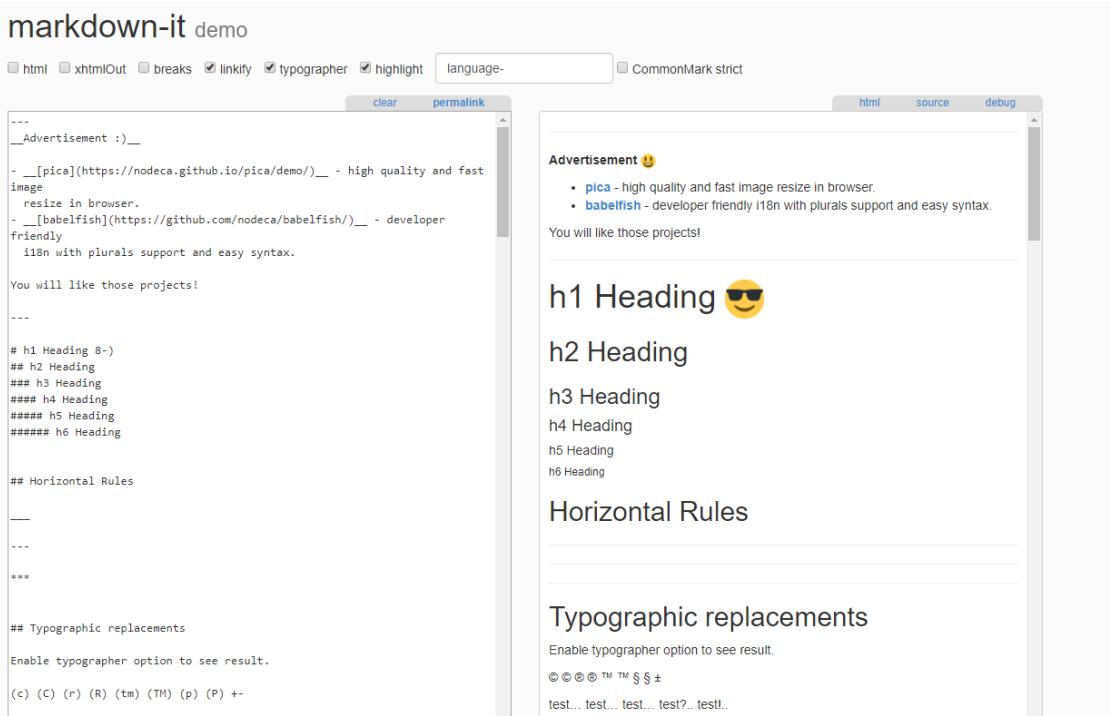


Figure 2.4: Die Auszeichnungssprache *Markdown* verwendet verschiedene Sonderzeichen zur Strukturierung von Text

2.3.3 Experience Sampling

Psychotherapeuten und Psychologen haben die Möglichkeit anhand bestimmter Experience Sampling Software Fragebögen für mobile Geräte zu entwickeln (vgl. [36]). Hierbei werden auch Lösungen angeboten, die Auszeichnungssprachen verwenden.

Die Software *Experience Sampler* verwendet die Auszeichnungssprache *JSON*, aufbauend auf *YAML*, um Fragen, Anzeige- sowie Eingabeformate zu definieren (vgl. [36]). *MyExperience* verwendet einen ähnlichen Ansatz. Als Auszeichnungssprache zur Entwicklung der Fragebögen wird hier auf *XML* zurückgegriffen (vgl. [56]).

Ein weiteres Projekt zur Erstellung von Experience Sampling ist *Jeeves*. Fragebögen werden mit diesem Programm über eine grafische Programmiersprache definiert. Verwendet wird hauptsächlich die grafische Programmierung mit Blöcken. Über eine weitere Oberfläche werden die Eingabeformate der Antworten festgelegt. So ist es möglich Formate wie Likert Skala, Checkboxes, Radiobuttons, Ortsabfragen und weitere zu verwenden (vgl. [41]).

Die Experience Sampling Software *movisensXS* nutzt Diagramme zur Beschreibung des Ablaufs eines Fragebogens. Diese werden nach einem Puzzle-Prinzip angeordnet. Die Fragen selbst, sowie Formate der Antworten, werden separat angelegt und können später im Diagramm ausgewählt werden (vgl. [54]).

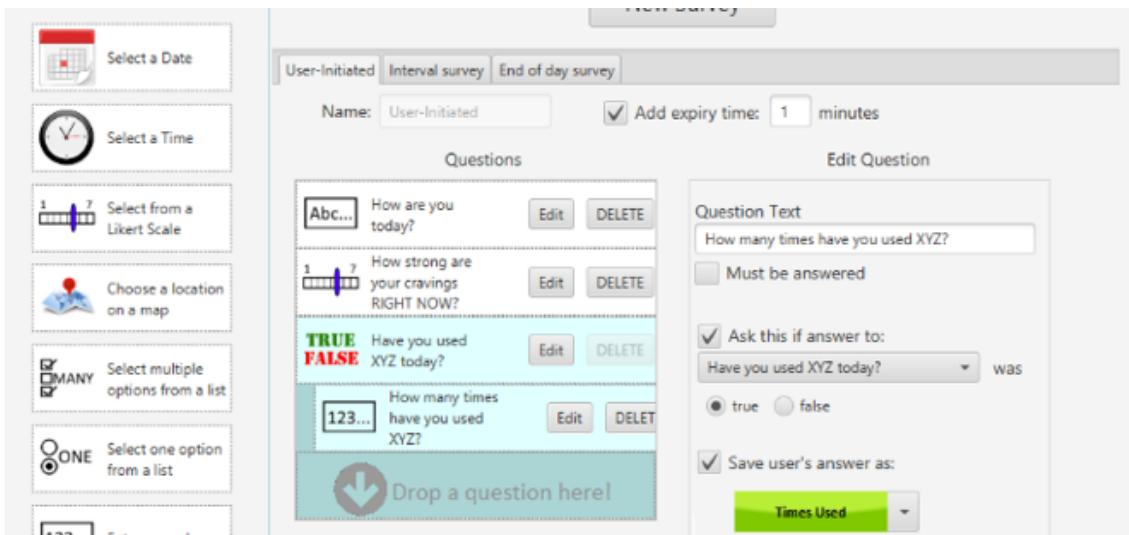


Figure 2.5: Mit Hilfe von *Jeeves* lassen sich Fragebögen für Experience Sampling erstellen. [28]

2.3.4 Fazit

Zwar bieten Chatbot-Plattformen bereits einige Funktionen, allerdings fokussieren diese sich vornehmlich auf Marketing, Vertrieb und Support (vgl. [12] [14] [33]). Dies kann die Umsetzung einer komplexen Therapie erschweren. Übliche Elemente, wie visuelle Analogskalen und Likert-Skalen, die häufig in der Psychologie Verwendung finden, können nur schwer oder gar nicht umgesetzt werden. Die Darstellungsformen der Konversationen verschiedener Chatbot-Plattformen haben unterschiedliche Vor- und Nachteile. Bäume und Diagramme bieten eine visuelle und leicht verständliche Übersicht eines Konversationsablaufs. Je größer und komplexer dieser Ablauf allerdings wird, umso unübersichtlicher wird eine Konversation. Bei großen Bäumen und Diagrammen werden in der Gesamtansicht die einzelnen Komponenten und Schriften zu klein und somit schwer Lesbar für das menschliche Auge. Ist die Funktion eines hinein- und herauszoomens implementiert, erschwert sich das Verorten der Komponenten im Gesamtsystem (vgl. [27]). Blocksysteme bieten zusätzlich die visuelle

Darstellung von Bedingungen, aber auch hier ist ein großer Konversationsablauf schnell unübersichtlich (vgl. [27]). Viele Elemente, die in Chatbot-Plattformen eingesetzt werden, könnten für einen Therapiemodellierungsansatz nützlich sein, da diese leicht nachvollziehbar und leicht in der Handhabung sind. Allerdings ist keine der bisherigen Chatbot-Plattformen derzeit geeignet, um eine komplexe Therapie umzusetzen ohne lange Einarbeitungszeit oder Einschränkungen in der Gestaltung.

Auch eine Umsetzung mit den sogenannten grafischen Programmiersprachen wäre möglich um eigene Chatbots zu entwickeln. Überwiegend gibt es diese für spezielle Domänen wie Elektrotechnik. Das Baukastenprinzip ist hier besonders interessant, da es verschiedene Funktionen visuell darstellt und später in Code übersetzt. Die visuelle Darstellung ist leicht verständlich und schnell zu Erlernen. *Blockly* bedient sich diesem Prinzip, um verschiedene Arten der Programmanweisungen verständlicher darzustellen. Allerdings erhält in dieser Form der Umsetzung ein komplexeres Programm oder System die zuvor genannten Probleme (vgl. [27]). Es gibt ebenfalls noch keine grafische Programmiersprache, die zur Umsetzung eines Therapiemodellierungsansatzes geeignet wäre.

Für das Beschreiben einer Konversation wäre auch die Nutzung einer Auszeichnungssprache möglich. Das Schreiben eines Konversationsfluss wirkt hier sehr natürlich, da es dem Chatten nahe kommt. Aber auch hier kann man leicht die Übersicht verlieren, da Verzweigungen in Konversationen nicht entsprechend dargestellt werden können, wie es beispielsweise bei Diagrammen möglich ist. Auch liefern nicht alle Auszeichnungssprachen den Umfang von Funktionen um komplexe Therapien darzustellen. Auch die Syntax und Fehlersuche wird zeitaufwändig sofern das genutzte Programm zur Beschreibung keine oder eine rudimentäre Fehlerbehandlung mit sich bringt.

Im Bereich des Experience Samplings werden bereits verschiedene Ansätze verwendet, die eine grafische Programmierung oder das Verwenden einer Auszeichnungssprache integrieren. Hier liegt der Fokus auf der Entwicklung von Fragebögen die zu verschiedenen Zeiten getriggert werden. Derzeit gibt es keine Experience Sampling Software die Therapien gezielt in Form von Konversationen umsetzt. Jedoch können Fragebögen ein wichtiges Stilmittel einer Therapie darstellen.

Aufgrund der verschiedenen Vor- und Nachteile der vorgestellten Ansätze, wäre eine Kombination verschiedener Ansätze denkbar.

3. Konzeption

In diesem Kapitel werden die Anforderungen an die Forscherplattform und den hierfür benötigten Therapiemodellierungsansatz beleuchtet. Für diese werden zunächst die Persona dargestellt. Diese beschreiben verschiedene Eigenschaften der Personengruppen, die später den *TherapyBuilder* bedienen, der in Kapitel 2 beschriebenen wird. Anschließend werden verschiedene Studien betrachtet, die von Psychologen entwickelt wurden. Die Studien bestehen aus Therapien, die beispielsweise auf ihre Wirksamkeit geprüft werden. Aus den Defiziten der Technologien, die im Stand der Technik diskutiert werden, den dargestellten Persona und den Studieneigenschaften, werden die Anforderungen an den Therapiemodellierungsansatz entwickelt. Auf Basis der Anforderungsanalyse werden verschiedene Konzepte entwickelt. Hierfür werden zunächst wichtige Begriffe und Strukturen definiert, die für das Verständnis der Konzepte relevant sind.

3.1 Anforderungsanalyse

Nachfolgend werden die verschiedenen Aspekte beleuchtet, die für eine Anforderungsanalyse relevant sind. Basierend auf diesen Aspekten werden die Anforderungen formuliert.

3.1.1 Persona

Die in Kapitel 2 beschriebene *TherapyBuilder*-Plattform wird voraussichtlich von drei Personengruppen verwendet. Der Forscher bedient die Forscher-Plattform. Auf dieser werden die Chatbots und deren Steuerung entwickelt. Durch die Therapeuten-Plattform haben Forscher und Therapeuten die Möglichkeit die Patienten oder Studienteilnehmer zu verwalten und diesen verschiedene Therapien zuzuordnen. Die App hingegen wird hauptsächlich von Patienten benutzt. Diese können allerdings auch Studienteilnehmer sein. Die Rollen werden in diesem Kapitel genauer beschrieben.

3.1.1.1 Forscher

Der Forscher entwickelt neue Therapien. Diese werden in Studien auf ihre Wirksamkeit getestet. Betrachtet werden das Profil und die Ziele des fiktiven Forscher *Prof. Dr. Richard Weimer*.



Figure 3.1: Eckdaten des fiktiven Forschers *Prof. Dr. Richard Weimer*

Profil

Prof. Dr. Richard Weimer ist Psychologe. Er leitet die Abteilung für Persönlichkeitssforschung eines Psychologischen Instituts einer Universität. Er lebt in Heidelberg nahe der Universität. Sein Interesse gilt der Entwicklung und Verbesserung von Therapien für Angststörungen. Neben der Lehre erarbeitet er zusammen mit Studenten und wissenschaftlichen Mitarbeitern neue Therapie-Konzepte. Diese werden auf ihre Wirksamkeit überprüft. Die Ergebnisse werden in Form einer wissenschaftlichen Arbeit publiziert.

Er nutzt seine Freizeit gerne um sich über neue Therapie-Methoden zu informieren und neue Technologien zu erschließen die Therapien verbessern können. Meist hält er Notizen und neue Therapiekonzepte auf Papier fest. Für Studien werden diese in Excel-Tabellen eingepflegt. Die Auswertungen macht er bislang teils manuell, teils automatisiert über Excel.

Zusammen mit Studenten und wissenschaftlichen Mitarbeitern entwickelt er Anwendungen für Probanden die begleitend zur Therapie eingesetzt werden. Mit ihnen sucht er auch nach neuen Möglichkeiten Therapien mit wenig Papier übersichtlich zu gestalten und Daten schneller gesammelt und anonymisiert auszuwerten. Dabei sollen Studiendesign wie Ergebnisse nachvollziehbar für wissenschaftliche Arbeiten dokumentiert werden.

Ziele

- Übersichtliche Studien-Dokumentation
- Einfache und gesammelte Datenauswertung
- Übersichtliches Erstellen einer Therapie
- Nutzung neuer Technologien für Therapien
- Nutzung verschiedener Plattformen für Therapie

3.1.1.2 Therapeut

Der Therapeut wendet Therapien auf Patienten an. Basierend auf den Patientenprofilen ordnet er diesen verschiedene Therapien zu. Betrachtet werden das Profil und die Ziele der fiktiven Therapeutin *Dipl.-Psych. Barbara Probst*



Figure 3.2: Eckdaten der fiktiven Therapeutin *Dipl.-Psych. Barbara Probst*

Profil

Dipl.-Psych. Barbara Probst ist staatlich geprüfte psychologische Psychotherapeutin. Sie führt eine eigene Praxis. In dieser behandelt sie Patienten mit verschiedenen Störungen mit Krankheitswert. Ihr Spezialgebiet ist die Angststörung.

Sie wendet verschiedene Therapieansätze an. Diese werden individuell auf Persönlichkeit, Krankheitsverlauf und Symptomen des Patienten ausgewählt und zugeschnitten. Dabei nutzt sie altbewährte, wie auch neue Therapieansätze. Ihr Interesse gilt insbesondere neuartigen Therapiemethoden im Bereich der Angststörung. In ihrer Freizeit beschäftigt sie sich deshalb mit Fachjournals. Sobald sie eine neue vielversprechende und geprüfte Therapiemethode entdeckt, notiert sie sich verschiedene Ansätze um diese auf geeignete Patienten zu übertragen. Dabei sind besonders Ansätze interessant, die neuartige Technologien verwenden.

Da ihr Stundenplan voll belegt ist muss die Übertragung neuer Therapiemethoden leicht und schnell gehen. Falls neue Technologien notwendig sind, sollen diese so leicht zu bedienen sein, dass kein Mehraufwand in Dokumentation und Planung entsteht. Außerdem ist es wichtig, dass eingesetzte Technologien wenig Aufwand und Expertenwissen benötigen um diese entsprechend einzurichten und zu bedienen.

Ziele

- Austesten neuer Therapiemethoden
- Einsatz neuer Technologien in Verbindung mit Psychotherapie
- Neue Technologien sollten keinen Mehraufwand an Dokumentation darstellen
- Neue Technologien und Therapien sollten keinen Mehraufwand an Planung darstellen
- Einsatz neuer Therapiemethoden trotz wenig Zeit
- Leicht integrierbar in den Alltag und das System eines Psychotherapeuten
- Geringe Kosten in der Anwendung

3.1.1.3 Patient

Der Patient nutzt auf seinem Smartphone die *TherapyBuilder*-App. Diese führt die Therapien aus, die dem Patienten vom Therapeuten zugeordnet wurde. Betrachtet werden das Profil und die Ziele der fiktiven Patienten *Jonas Vogt*.



Figure 3.3: Eckdaten des fiktiven Patienten *Jonas Vogt*

Profil

Jonas ist Industriemechaniker aus Freiburg. Er ist seit 3 Jahren Angestellter bei SILUS AG. Nach einem Jahr wurde er zum Schichtleiter befördert. Die Arbeit macht ihm sehr viel Freude. Er ist pflichtbewusst und nimmt seine Verantwortung als Schichtleitung ernst. Er beschäftigt sich in seiner Freizeit fast täglich mit neuen Strategien und Techniken für einen effizienten Schichtbetrieb. Aufgrund seines fachlichen Wissens und Engagements tauschen sich Arbeitskollegen wie Chefs gerne über neue Strategien mit ihm aus.

Neben seinem Beruf interessiert er sich für neue Technik-Gadgets, Spielekonsolen und Multimedia. In seiner Freizeit trifft er sich gerne mit Freunden zum Feiern, gemeinsamen Kochen aber auch zu gemütlichen Film und Spieletabenden. Er verabredet sich häufig über diverse Messenger und teilt über diese gerne Artikel über neue Technik-Gadgets.

Jonas hat eine Angststörung die als Begleiterscheinung eines Burn-outs während der Ausbildung auftrat. Derzeit wartet er auf seine erste Therapiesitzung bei *Dipl.-Psych. Barbara Probst*. Während der Wartezeit nutzt er einen Chatbot. Diesen setzt er ein sobald er sich unwohl fühlt und die Angststörung auftritt. Seine Psychotherapeutin empfahl *Jonas* diesen Chatbot während der Wartezeit zu nutzen.

Ziele

- Behandeln der Angststörung
- Hilfe im Alltag wenn Angststörung auftritt
- Einfache Anwendung der Hilfe
- Hilfe jederzeit erreichbar
- Hilfe leicht in Alltag integrierbar

3.1.2 Studienbetrachtung

Für die Anforderungsanalyse werden mehrere Studien betrachtet. Diese liegen der Firma *movisens GmbH* in unterschiedlichen Formaten vor. Ablauf und Inhalte der jeweiligen Studie wurden in PowerPoint-Folien, Excel und Bildern beschrieben. Jede Studie besitzt Inhalte, die in Form eines Chats umgesetzt werden könnten. Die Studien beinhalten Therapien, die in dieser evaluiert werden. Die Therapien setzen sich aus verschiedenen Stilmitteln zusammen. So finden sich Dialoge die aus Input und Output-Formaten bestehen. Die Input-Formate repräsentieren Formate, die dem Patienten angeboten werden um Daten einzugeben. Die Output-Formate beinhalten Formate, die dem Patienten angezeigt werden. Die Therapien bestehen aus Übungen, Interventionen und Selbstüberwachung.

Um eine Therapie umzusetzen, werden als Output-Formaten Textausgaben, Video, Audio, und Bilder benötigt. Als Input-Formate für den Patienten werden Texteingabe, ganze Zahlen, rationale Zahlen, Likert-Skalen, visuelle Analogskalen, Einfach- wie Mehrfachauswahl, Zeiteingabe und eine Datumseingabe benötigt.

Da auch Daten erhoben werden, benötigt es Variablen. In diesen werden Antworten und berechnete Werte gespeichert. Die Werte der Variablen können dem Patienten im Text präsentiert werden aber auch den Verlauf der Therapie beeinflussen. So können dem Patienten beispielsweise verschiedene Texte, Übungen oder Interventionen präsentiert werden. Die entsprechenden Inhalte werden zu unterschiedlichen Zeiten und Bedingungen ausgelöst. Auslöser können ein erreichtes Datum, vorgegebene Zeit, Therapeut, Patient oder verschiedene Bedingungen sein. Um diese Übersicht zu erhalten, wurde der zeitliche Ablauf der betrachteten Studien in einem Zeitstrahl abgebildet. Diese zeitliche Skizzierung wird in Abbildung 3.4 dargestellt.

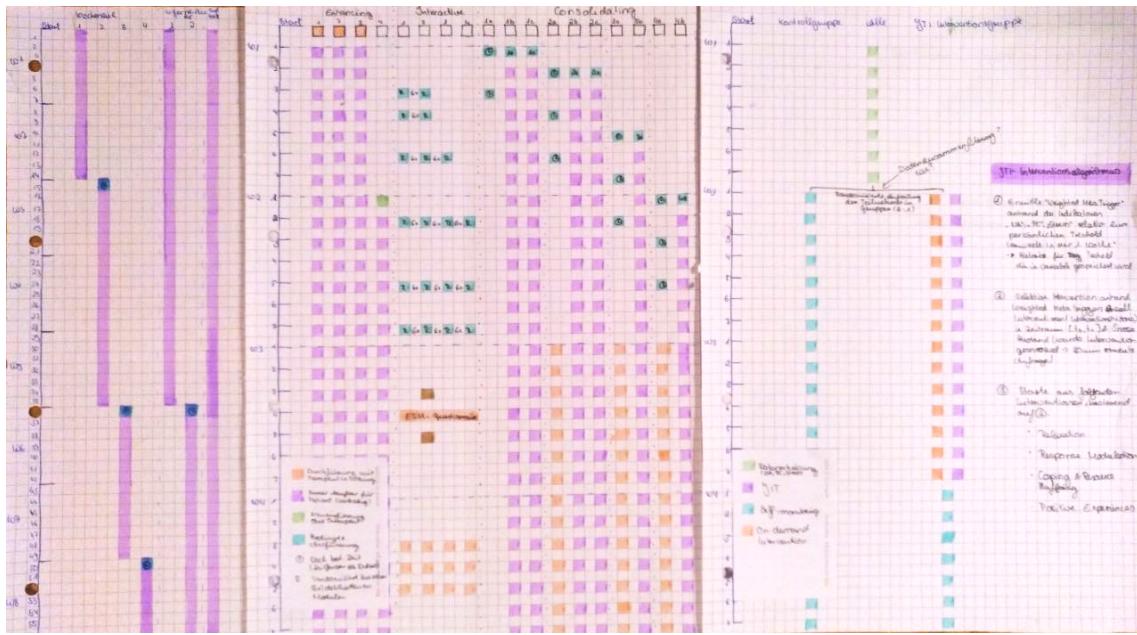


Figure 3.4: Die zeitliche Abbildung verschiedener Studien in Form eines Zeitstrahls

3.1.3 Defizite der betrachteten Technologien

In Kapitel 2.3 werden verschiedene Technologien vorgestellt, die für eine Umsetzung eines *TMA* in Frage kommen. Die dort erläuterten Defizite werden hier in Kurzform zusammengefasst.

3.1.3.1 Grafische Programmiersprachen

Betrachtet wurden Chatbot-Plattformen und allgemeine grafische Programmiersprachen. Chatbot-Plattformen fokussieren sich zumeist auf Marketing, Vertrieb und Support. Die Umsetzung von Studien, die für die Anforderungsanalyse betrachtet wurden, gestaltet sich in diesen Plattformen schwierig. Diese lassen entsprechende Elemente, wie Likert-Skalen, visuelle Analogskalen und eine Patientenverwaltung vermissen. Konversationen als Baum oder Diagramm darzustellen, ist zwar leicht verständlich, allerdings werden diese schnell unübersichtlich wenn mehrere bedingte Pfade eingesetzt werden und die Komplexität der Konversation steigt. Die Gesamtansicht der Konversationen wird demnach auch schwer lesbar. Entweder müssen Verläufe durch scrollen und durchhangeln nachvollzogen werden oder diese werden durch die eingebaute Zoom-Funktion schlechter erkennbar und auffindbar. Manche Plattformen bieten zusätzlich die Möglichkeit, fehlende Funktionen zu implementieren. Die benötigt allerdings Programmiererfahrung. Generell sind bei der Verwendung dieser Plattformen, für eine Umsetzung entsprechender Therapien, mit Einschränkungen oder größeren Einarbeitungszeiten zu rechnen.

Die allgemeinen Programmiersprachen hingegen spezialisieren sich stark auf bestimmte Domänen. Das Baukastenprinzip gewährleistet zwar viel Flexibilität und ist leicht verständlich in der Bedienung, allerdings wird bei steigender Komplexität das entwickelte System leicht unübersichtlich und schwer nachvollziehbar.

3.1.3.2 Auszeichnungssprachen

Die Verwendung von Auszeichnungssprachen bieten visuell zwar eine Trennung aber keine klare Übersicht über den Verlauf einer Konversation. Es benötigt Konzepte um zeitliche Abfolgen einer Therapie, Verzweigungen und Bedingungen zu realisieren und klar darzustellen. Hinzu kommt, dass die Syntax erlernt werden muss. Außerdem benötigt es einen aufwändigen Syntaxcheck um die Fehlersuche in angelegten Chatbot-Konversationen zu erleichtern.

3.1.3.3 Experience Sampling

Insbesondere das *movisensXS*-System liefert bereits viele Funktionen, die zur Umsetzung der betrachteten Therapien benötigt werden. Allerdings wurde das System für die Fragebogenentwicklung erstellt und müsste entsprechend angepasst werden um dem Chatbot-Format zu entsprechen.

3.1.4 Anforderungen

Auf Basis der aufgestellten Persona, Betrachtung der Studien und der Defizite der betrachteten Technologien, wurden funktionale sowie nicht-funktionale Anforderungen aufgestellt, die der Therapiemodellierungsansatz erfüllen sollte. Es wurden mehrere Anforderungen in einem Excel-File beschrieben (vgl. 3.5) und entsprechend priorisiert. In diesem Kapitel werden die Anforderungen mit der höchsten Priorität dargestellt. Hierbei handelt es sich um Anforderungen, die den Therapiemodellierungsansatz grundlegend charakterisieren.

3.1.4.1 Funktionale Anforderungen

Im Folgenden werden die Anforderungen beschrieben, die der Zweckbestimmung der Forscher-Plattform dienen.

ID	Priorität	Beschreibung/ Name der Anforderung	Bezeichnung	Problembeschreibung	Nutzergruppe	Art der Anforderung	Kosten/ Nutzen	Konflikte
1		Konversationen	Folgende Konversationsarten können mit den bereitgestellten Mitteln erstellt werden					
1		Fragebogen/Datenerhebung	Es können Daten erhoben werden, z.B. via Fragebögen					
1		Just-In-Time Intervention	Es können Interventionen angelegt werden, die im Anschluss zu einem Fragebogen ausgeführt wird					
1		Getriggerte Intervention	Diese Interventionen werden anhand eines Triggers (Verw. Trigger) ausgelöst					
1		On-demand Intervention	Es können Interventionen angelegt werden, die vom Nutzer on-demand ausgeführt werden können					
1		Self-Monitoring	Es können Konversationen angelegt werden, die dem Nutzer zum Self-monitoring dienen					
2		Notfallkoffer	Es gibt eine Art Notfallkoffer. Dieser erlaubt dem Nutzer hilfreiche Übungen/Konversationen darin abzulegen um diese jederzeit aufzurufen.					
1		Fragebogen	Mit Hilfe der Eingabeformate ist es möglich, einen Fragebogen zu erstellen					
1		Offene Fragen	Es ist möglich offene Fragen zu stellen					
1		Geschlossene Fragen	Es ist möglich geschlossene Fragen der folgenden Formate zu stellen					
1			Dichotome Fragen (Ja/Nein/(Weiß nicht))					
1			Eingruppiertenfragen (unter 18 18-29 30-45 ...)					
1			Ratingskalen (Likert-Skala, Visual Analog Skala)					
1			Summenfragen (Verteilen Sie 100 Punkte auf folgende Antworten)					
1			Einfachauswahl					
1			Mehrfauchauswahl					
1			Ergänzungsoption					
1		Eingabeformate	Eingabeformate der Nutzer	Text				
1			Likert-Skala					
1			Visual Analogue Skala					
1			Select One					
1			Select Many					
1		Ausgabeformate	Ausgabeformate des Bots	Text				
1			Bilder					
1			Video					
1			Audio					
1			Link					
1			GiF					
1		Plattform	Patienten	Der Patient nutzt sein Smartphone zur Teilnahme an einer Studie/einer Therapie				
1			Die Kommunikationsschnittstelle der Patienten wird von folgenden Plattformen unterstützt					
1			Android					
1			iOS					
1			Forscherplattform (Administrator)	Der Forscher nutzt einen PC zur Erstellung einer Studie/Therapie				
2		Trigger	Folgende Methoden können zum Triggern einer Konversation eingesetzt werden					
2			Therapeut	Der Therapeut schaltet eine Konversation frei, diese erscheint sofort				
2			Zeit	Der Therapeut schaltet eine Konversation frei, diese erscheint ab einem gewissen Zeitfenster				
1			Zeit	Eine Konversation erscheint zu einem randomisierten Zeitpunkt innerhalb eines, vom Nutzer festgelegten, Zeitfensters [ta, te]				
1				Eine Konversation erscheint zu einem, vom Forscher festgelegten, Zeitpunkt				
1				Eine Konversation erscheint zu einem randomisierten Zeitpunkt, innerhalb eines, vom Forscher festgelegten, Zeitfensters [ta, te]				
2			Liste	Konversation wird randomisiert aus einer Liste von Konversationen ausgewählt				

Figure 3.5: Ausschnitt der erstellten Anforderungsliste

Konversationen

Folgende Konversationsarten können mit den bereitgestellten Mitteln erstellt werden.

Fragebogen/Datenerhebung Es können Daten erhoben werden, z.B. via Fragebögen

Just-In-Time Intervention Es können Interventionen angelegt werden, die im Anschluss zu einem Fragebogen ausgeführt werden.

Getriggerte Intervention Interventionen werden anhand eines Triggers ausgelöst.

On-demand Intervention Es können Interventionen angelegt werden, die vom Nutzer on-demand ausgeführt werden können.

Self-Monitoring Es können Konversationen angelegt werden, die dem Nutzer zum Self-monitoring dienen.

Fragebogen

Mit Hilfe der Eingabeformate ist es möglich, einen Fragebogen zu erstellen. Mit diesen Mitteln können in den Fragebögen verschiedene Frageformen umgesetzt werden.

Offene Fragen Es ist möglich offene Fragen zu stellen.

Geschlossene Fragen Es ist möglich Geschlossene Fragen der folgenden Formate zu stellen: Es ist möglich Geschlossene Fragen der folgenden Formate zu stellen: Dichtonome Fragen (Ja/Nein(/Weiß nicht)), Eingruppierungsfragen (unter 18|18-29|30-45|...), Ratingskalen (Likert-Skala, Visual Analog Skala), Summenfragen (Verteilen Sie 100 Punkte auf folgende Antworten), Einfachauswahl, Mehrfachauswahl, Ergänzungsoption

Eingabeformate

Die Eingabeformate der Nutzer bestehen aus folgenden Elementen

- Freie Texteingabe
- Likert-Skala
- Visual Analogue Skala
- Select One
- Select Many

Ausgabeformate

Die Ausgabeformate des Bots bestehen aus folgenden Elementen

- Text
- Bilder
- Video
- Audio
- Link
- GIF

Trigger

Folgende Methoden können zum Triggern einer Konversation eingesetzt werden

Therapeut Der Therapeut schaltet eine Konversation frei, diese erscheint sofort. Der Therapeut schaltet eine Konversation frei, diese erscheint ab einem gewissen Zeitfenster.

Zeit Eine Konversation erscheint zu einem randomisierten Zeitpunkt innerhalb eines, vom Nutzer festgelegten, Zeitfensters $[ta, te]$, zu einem, vom Forscher festgelegten, Zeitpunkt oder innerhalb eines, vom Forscher festgelegten, Zeitfensters $[ta, te]$

Liste Konversation wird randomisiert aus einer Liste von Konversationen ausgewählt

Ausführungsanzahl Eine Konversation kann anhand einer Anzahl Ausführungen an einem Tag getriggert werden

Nutzer Ein Nutzer kann selbst eine Konversation starten

Konversation Eine Konversation kann durch das Abschließen einer anderen Konversation getriggert werden

Snooze Eine Konversation wird erneut getriggert nach Zeitpunkt des Snoozes eines Nutzers $+t$ (zB. 30 Minuten)

Variable Eine Konversation wird durch einen Wert einer Variable getriggert. Hierbei gibt es folgende Möglichkeiten: die Variable hat den aktuellen Wert x , die Variable hatte den Wert x zum Zeitpunkt t , die Variable wird ermittelt aus verschiedenen Variablen/Werten durch eine vorgegebene Funktion und erfüllt eine Bedingung.

Variablen

Folgende Funktionen und Eigenschaften werden für die Variablen benötigt

Speichern Es können Werte unter Variablennamen abgespeichert werden

Historie Die Werte, die eine Variable im Verlauf eines Therapiemoduls angenommen hat, werden in einer Historie hinterlegt

Typen Eine Variable kann einen der folgenden Typen annehmen

- String
- Gleitkommazahl
- Ganze Zahl
- Boolean (Wahr/Falsch)
- Image
- Video
- Audio
- Link

Flexible Gestaltung von Triggern

Da eine Konversation durch verschiedene Bedingungen getriggert werden kann, benötigt es eine flexible Gestaltung der Trigger einer Konversation. Die Anzahl der Trigger soll hierbei flexibel sein. Außerdem sollen verschiedene Bedingungen eingebaut werden können.

Verzweigungen in Konversationen

Konversationen können Entscheidungen beinhalten, die einen Einfluss auf den weiteren Konversationsverlauf haben. Es ist möglich, Verzweigungen in Konversationen einzubauen und den Fluss, anhand verschiedener Bedingungen, zu steuern.

Abhängigkeiten zwischen Konversationen

Konversationen können von anderen Konversationen abhängig sein. Die Abhängigkeiten sind dabei wie folgt:

- Konversation b kann nur gestartet werden, wenn Konversation a noch nie durchgeführt wurde (b wenn a < 1)
- Konversation b kann erst gestartet werden, wenn Konversation a genau einmal ausgeführt wurde (b wenn a = 1)
- Konversation b kann erst gestartet werden, wenn Konversation a mindestens einmal ausgeführt wurde (b wenn a >= 1)

3.1.4.2 Nicht-Funktionale Anforderungen

Im Folgenden werden die Anforderungen beschrieben, die der Qualität der Forscher-Plattform dienen.

Anmeldeseite Nachdem der Nutzer den Link zur TherapyBuilder Forscher-

Plattform

in einer Browser Adressleiste eingegeben hat, öffnet sich die Anmeldeseite.

Startseite Nach erfolgreicher Anmeldung des Nutzers, wird dieser auf die Startseite weitergeleitet

Startseite-Inhalt Die Startseite beinhaltet

- Logout: Es gibt ein Link zum Ausloggen
- Account-Einstellungen: Es gibt ein Link zum Aufrufen der Account-Einstellungen
- Übersicht bereits angelegter Therapie-Module: Es gibt eine Übersicht über alle bereits angelegte Therapie-Module

- Therapie-Modul hinzufügen: Es gibt eine Schaltfläche zum Hinzufügen eines Therapie-Moduls
- Therapie-Modul umbenennen: Es gibt eine Schaltfläche zum Umbenennen eines Therapie-Moduls
- Therapie-Modul entfernen: Es gibt eine Schaltfläche zum Entfernen eines Therapie-Moduls
- Therapie-Modul kopieren: Es gibt eine Schaltfläche zum Kopieren eines Therapie-Moduls
- Therapie-Modul Status: Jedes bereits angelegte Therapie-Modul erhält einen Status. Dieser Status wird auf der Übersichtsseite für jedes Therapie-Modul angezeigt.

Bearbeiten Therapiemodul bearbeiten Durch Klick auf ein Therapie-Modul, gelangt man auf dessen Bearbeitungsseite

Hinzufügen Durch Klick auf die "Hinzufügen" Schaltfläche wird ein neues Therapie-Modul angelegt.

Umbenennen Durch Klick auf die "Umbenennen" Schaltfläche kann der Nutzer das Modul umbenennen.

Kopieren Durch Klick auf die "Kopieren" Schaltfläche kann der Nutzer das Modul kopieren.

Entfernen Durch Klick auf die "Entfernen" Schaltfläche öffnet sich ein Dialog zur Eingabe des Wortes "DELETE" um das Entfernen des Therapie-Moduls zu bestätigen.

3.2 Ausarbeitung verschiedener Konzepte

In diesem Kapitel werden verschiedene Konzepte vorgestellt, die später Prototypisch umgesetzt und evaluiert werden. Für ein besseres Verständnis der Konzepte werden vorerst verschiedene Begriffe definiert. Anschließend werden, auf Basis der Begriffsdefinitionen und der Anforderungsanalyse, verschiedene Konzepte vorgestellt.

3.2.1 Begriffsdefinitionen

Im Rahmen der Konzeption werden verschiedene Begriffe eingeführt, die Klarheit über Struktur und Aufbau einer Therapie geben werden. Unterschieden wird zwischen den Begriffen *Therapie*, *Therapiemodul*, *Chatbot-Konversation*, *Chatbot-Nachricht*, *Werkzeugkasten*. Für ein besseres Verständnis der Zusammenhänge werden Mengendefinitionen abgebildet. Für diese werden die Kürzel aus Abbildung 3.6 verwendet.

Begriff	Synonyme
Therapie	Therapy
Therapiemodul	Skript; Script
Chatbot-Konversation	Storyline Conversation; Chatbot-Conversation;
Chatbot-Nachricht	Chatbot-Messages
Werkzeugkasten	Toolbox

Figure 3.6: Die verwendeten Begriffe und ihre Synonyme.

Insgesamt bestehen zwischen den Begrifflichkeiten Beziehungen die den Aufbau einer Therapie beschreiben. Abbildung 3.7 verdeutlicht den gesamten Aufbau einer Therapie und die Zusammenhänge zwischen einzelnen Elementen. Eine Therapie besteht aus verschiedenen Therapie-Modulen. Diese bilden sich wiederum aus Chatbot-Konversationen. Chatbot-Konversationen können sich aus einfachen Nachrichten zusammenbauen. Es gibt auch Elemente, die in einem Werkzeugkasten als Konversation auftauchen können. Diese können wiederum ein Teil einer Konversation sein und setzen sich ebenfalls aus einfachen Nachrichten zusammen. Die Nachrichten entweder aus Chatbot-Nachrichten oder Patienten-Nachrichten. Die genauen Begrifflichkeiten werden in diesem Kapitel definiert, erklärt und mit Beispielszenarien anhand der entwickelten Persona beschrieben.

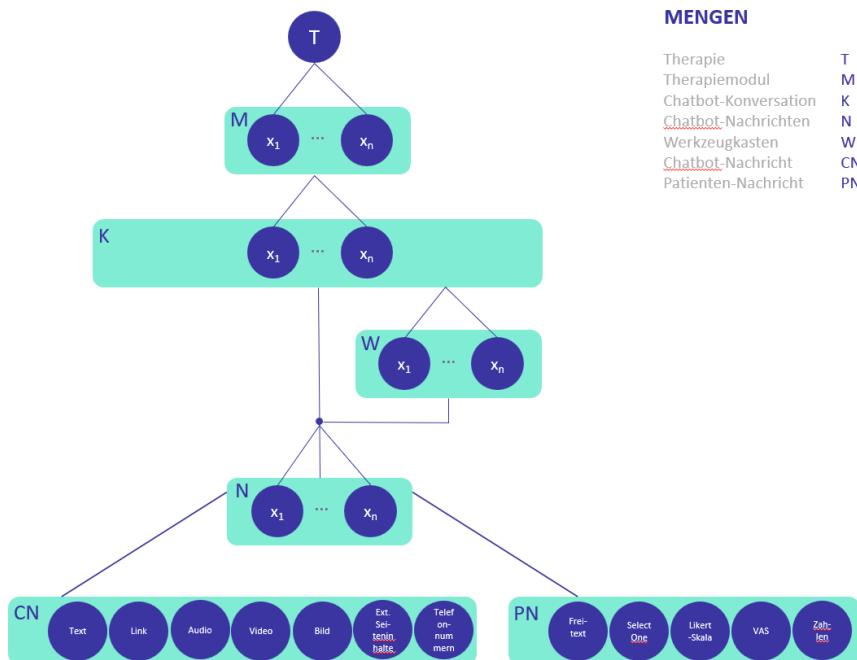


Figure 3.7: Übersicht der Beziehungen aller beschriebenen Mengen

3.2.1.1 Therapie

Im Rahmen dieser Arbeit wird unter *Therapie* das Anwenden einer oder mehrerer Methoden zur Behandlung einer oder mehrerer Störungen mit Krankheitswert oder

auch die Aufarbeitung und Überwindung sozialer Konflikte verstanden. Bei diesen Methoden handelt es sich um wissenschaftlich anerkannte psychotherapeutische Verfahren. Den zu behandelnden Störungen mit Krankheitswert wird vorausgesetzt, dass diese als Psychotherapie indiziert sind.

Eine Therapie wird auf genau einen Patienten zugeordnet. Diese setzt sich aus mehreren Therapiemodulen zusammen. Für die Zusammensetzung der Therapie eines Patienten ist der Psychologische oder Ärztliche Psychotherapeut zuständig.

Definition

Verfahren, Methode zur Heilung einer Krankheit; Heilbehandlung. [38]

Eine gezielte, erfolgreiche, medikamentöse Therapie. [1]

Beispiel anhand der aufgestellten Persona

Jonas Vogt ist 26 Jahre und leidet unter den Spätfolgen eines Burnouts. Im Erstgespräch mit seiner Psychologischen Psychotherapeutin *Dipl.-Psych. Barbara Probst* legt diese, basierend auf seinen Erzählungen, eine Therapie fest. Die Therapie besteht aus mehreren Therapiemodulen. Diese richten sich auf verschiedene Symptome aus. So sieht die Therapie vor *Jonas* zunächst den Umgang mit Panikattacken, Stressbewältigung beizubringen und sein Selbstwertgefühl zu stärken. Dies geschieht durch eine Kombination aus Verhaltens- und tiefenpsychologisch fundierten Therapie.

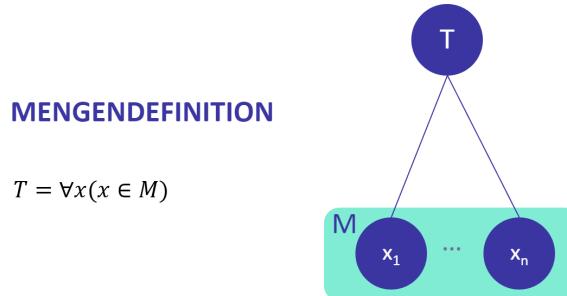


Figure 3.8: Aufbau und Beziehungen einer *Therapie*

3.2.1.2 Therapiemodul

Im Rahmen dieses Projekts wird unter *Therapiemodul* das Anwenden einer Methode zur Behandlung einer Störung mit Krankheitswert oder auch die Aufarbeitung und Überwindung sozialer Konflikte verstanden. Bei diesen Methoden handelt es sich um wissenschaftlich anerkannte psychotherapeutische Verfahren. Den zu behandelnden Störungen mit Krankheitswert wird vorausgesetzt, dass diese als Psychotherapie indiziert sind.

Ein Therapiemodul ist Teil einer Therapie. Das Therapiemodul behandelt ein Aspekt der Therapie.

Definition

Austauschbares, komplexes Element innerhalb eines Gesamtsystems, eines Gerätes o. Ä., das eine geschlossene [Funktions]einheit bildet. [18]

Beispiel anhand der aufgestellten Persona

Jonas Vogt ist 26 Jahre und leidet unter den Spätfolgen eines Burnouts. Seine Psychologische Psychotherapeutin *Dipl.-Psych. Barbara Probst* wendet im Erstgespräch ein Therapiemodul an, welches *Jonas* dabei helfen soll, negative Gedanken zu erkennen und diese für den weiteren Therapieverlauf zu dokumentieren. Ziel des Therapiemoduls ist es, *Jonas* beizubringen, negative Gedanken aufzuschlüsseln und in positive Gedanken umzuformulieren. Im weiteren Verlauf der Therapie wendet *Dipl.-Psych. Barbara Probst* weitere Therapiemodule an um verschiedene Probleme, die zum einen zum Burnout führen und zum anderen aus dem Burnout resultieren, aufzuschlüsseln und *Jonas* den Umgang damit zu erleichtern.

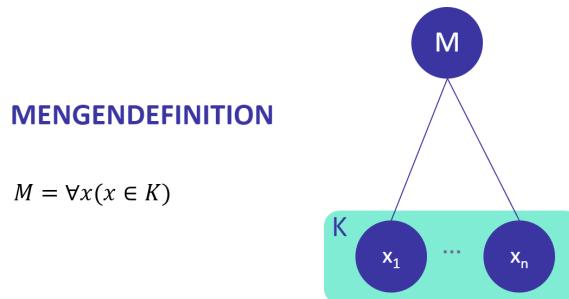


Figure 3.9: Aufbau und Beziehungen des *Therapiemoduls*

3.2.1.3 Chatbot-Konversation

Im Rahmen dieses Projekts wird unter Chatbot-Konversation das Führen eines Gesprächs mit dem Ziel zur Behandlung/Begleitung einer Störung mit Krankheitswert oder auch die Aufarbeitung und Überwindung sozialer Konflikte verstanden. Die Konversation ist Teil eines Therapiemoduls und kann von Bildern, Video-/Audiomaterial sowie Übungen begleitet werden. Im Kontext des TherapyBuilders wird die Konversation zwischen zwei Parteien geführt: dem Therapeuten oder dem Chatbot und dem Patienten.

Definition

Häufig konventionelles, oberflächliches und unverbindliches Geplauder; Gespräch, das in Gesellschaft nur um der Unterhaltung willen geführt wird. [17]

Beispiel anhand der aufgestellten Persona

Dipl.-Psych. Barbara Probst führt pro Therapiesitzung ein Gespräch/eine Konversation mit ihrem Patienten *Jonas Vogt*. In dieser Konversation ermittelt sie *Jonas* aktuellen Zustand, Dinge die in derzeit bewegen und beschäftigen und erklärt ihm den Ursprung seiner Gefühle. Außerdem führt sie mit *Jonas* Übungen durch, die ihm im Alltag helfen können bestimmte wiederkehrende Probleme zu meistern und sein Selbstwert zu stärken.

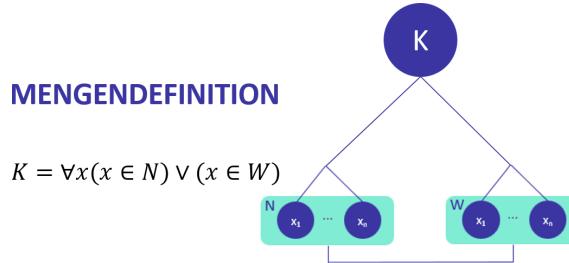


Figure 3.10: Beziehungen der Chatbot-Konversation

3.2.1.4 Chatbot-Nachricht

Im Rahmen dieses Projekts wird unter Chatbot-Nachricht ein Teil einer Therapie-Konversation verstanden. Im Kontext des TherapyBuilders wird zwischen Chatbot und Patient eine Konversation, bestehend aus Nachrichten, aufgebaut. Unterschieden wird innerhalb dieser Konversation zwischen Nachrichten des Patienten und Nachrichten des Chatbots unterschieden. Die Nachrichten des Chatbots können aus folgenden Elementen bestehen: Text, Link, Audio, Video, Bild, Externe Seiteninhalte (Statistiken - Iframe), Telefonnummern. Die Nachrichten des Nutzers können aus folgenden Elementen bestehen: Select One (Quick Reply), Freitext, Likert-Skala, Zahlen (GK, FKZ, Datum, Zeit), Visual-Analog-Skala (VAS).

Definition

Mitteilung, die jemandem in Bezug auf jemanden oder etwas [für ihn persönlich] Wichtiges die Kenntnis des neuesten Sachverhalts vermittelt.
[19]

Beispiel anhand der aufgestellten Persona

Jonas Vogt erhielt im Erstgespräch mit seiner Psychologischen Psychotherapeutin *Dipl.-Psych. Barbara Probst* die Empfehlung die Anwendung „TherapyBuilder“ auf dessen Smartphone zu installieren. *Jonas* soll diesen zunächst bis zum ersten Behandlungstermin nutzen. Frau *Dipl.-Psych. Barbara Probst* legt für *Jonas* fest, welche Therapiemodule bis dahin für *Jonas* zur Verfügung stehen. *Jonas* kommuniziert täglich mit dem Chatbot des TherapyBuilders. Die Art der Nachrichten des Chatbots sowie des Anwenders *Jonas* wurden bereits als Therapiemodul konfiguriert und festgelegt. Der Chatbot kommuniziert mit *Jonas* via Text, Link, Audio, Video, Bild, Externe Seiteninhalte (Statistiken - Iframe), Telefonnummern. *Jonas* selbst nutzt Eingabeformate wie Select One (Quick Reply), Freitext, Likert-Skala, Zahlen (GK, FKZ, Datum, Zeit), Visual-Analog-Skala (VAS). Wann er welche als Nachricht an den Chatbot versendet, ist innerhalb des Therapiemoduls geregelt.

3.2.1.5 Werkzeugkasten

Im Rahmen dieses Projekts wird unter Werkzeugkasten ein Teil eines Therapie-Moduls verstanden welches Techniken (=Werkzeuge) sammelt, die jederzeit wiederholt ausgeführt werden können. Diese sollen den Nutzer unterstützen bestimmte (Denk- oder Verhaltens-) Muster zu erkennen und diese aufzulösen. Dies geschieht unter Zuhilfenahme bestimmter Techniken. In diesem Teil wird der Nutzer angeleitet eine bestimmte Vorgehensweise durchzuführen, um diese Techniken auf bestimmte Denk- oder Verhaltensmuster anzuwenden. Der Nutzer kann diese Techniken jederzeit im Werkzeugkasten als Werkzeug aufrufen wenn benötigt.

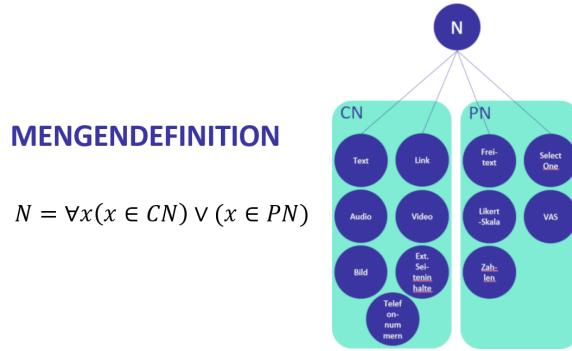


Figure 3.11: Beziehungen der Chatbot-Nachrichten

Definition

Kasten zur Aufbewahrung von Werkzeug. [20]

Beispiel anhand der aufgestellten Persona

Dipl.-Psych. Barbara Probst rät Jonas Vogt bis zum ersten Behandlungstermin die Therapiemodule durchzuführen, die sie in Jonas Therapieplan ablegt. Sie unterrichtet Jonas, dass diese hilfreiche Werkzeuge für bestimmte Denk- und Verhaltensmuster enthalten. Diese müssen durch einen Fortschritt im Therapiemodul freigeschaltet und können ab diesem Zeitpunkt jederzeit von Jonas aufgerufen werden. Das erste Werkzeug welches Jonas aktiviert, ist das Werkzeug für das Auflösen negativer Gedanken. Sobald Jonas negative Gedanken hat, führt er dieses Werkzeug erneut aus um die negativen Gedanken aufzulösen.

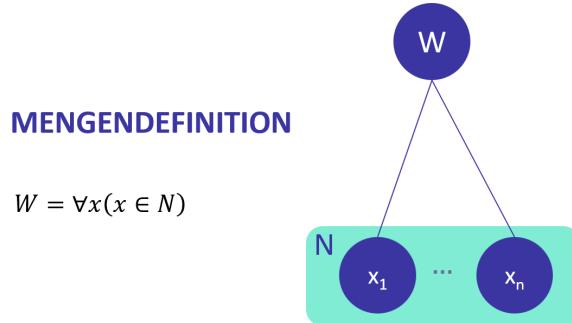


Figure 3.12: Beziehungen der Mengen

3.2.2 Konzepte

Im Verlauf der Konzept-Entwicklung wurden verschiedene Ansätze für die Anforderungen betrachtet. Eine der Überlegungen war, eine angepasste Auszeichnungssprache zu entwickeln, die es Forschern ermöglicht, Therapie-Module niederzuschreiben. Durch verschiedene Befehle sollten Chatbot-Nachrichten, Patienten-Nachrichten sowie verschiedene Bedingungen für den Konversationsfluss, beschrieben werden und sich zu einer Konversation zusammenfügen. Gleichzeitig sollte daraus eine Echtzeitvorschau des Konversationsflusses entstehen. Betrachtet man allerdings die Persona Beschreibung des Forschers, so fällt dieser Ansatz raus. Eine Auszeichnungssprache benötigt Einarbeitungszeit und leichte, wenn auch nicht viele, Programmierkenntnisse. Für

Forscher mit wenig Technikverständnis könnte dies eine Hürde bilden das Programm zu nutzen.

Nach einer weiteren Betrachtung der Anforderungen wurde entschieden, eine grafische Programmiersprache zu entwickeln. Diese bietet die Vorteile, dass keine tiefgreifenden Programmierkenntnisse benötigt werden um eine Therapie zu modellieren. Eine erste Überlegung ist, die grafische Programmiersprache nach der Begriffsdefinition dieses Kapitels aufzubauen. Eine Therapie setzt sich aus verschiedenen Therapiemodulen zusammen. Ein Therapiemodul beinhaltet das Skript, welches verschiedene Storylines und die zeitlichen Abfolgen beschreibt. Nach dieser Betrachtung wurde ein Konzept ausgearbeitet, welches die Konfiguration der zeitlichen Abfolge ermöglicht. Die Skizzierung des Konzepts kann in Abbildung 3.13 betrachtet werden.

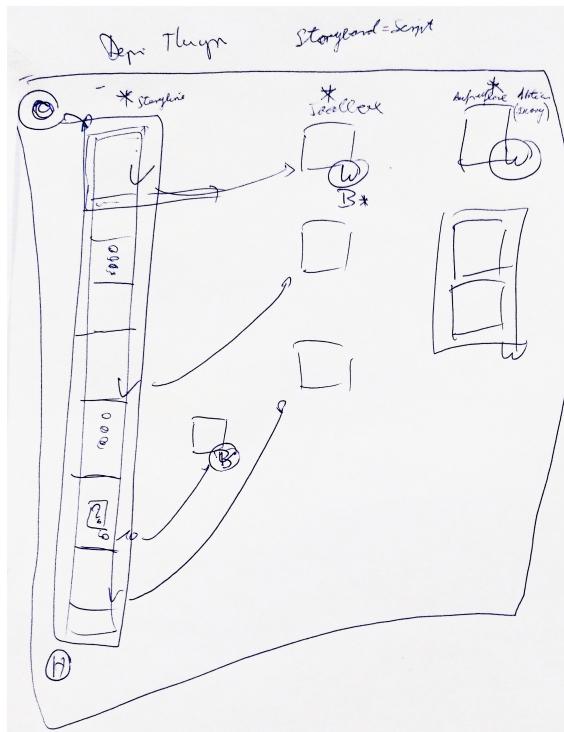


Figure 3.13: Skizze des Konzepts, welches nach den Begriffsdefinitionen ausgearbeitet wurde.

Die Überlegung des Konzepts ist, die Chatbot-Konversation als Storyline zu verbildlichen. Ein Therapiemodul darf dabei als Drehbuch angesehen werden. In einer Übersicht wird ein Strang dargestellt. Dieser Strang repräsentiert das Skript. Dem Skript können aufeinander folgend Storylines angehängt werden. Einzelne Storylines können als Toolbox-Items definiert werden. Toolbox-Items haben die Möglichkeit jederzeit vom Patienten aufgerufen zu werden. Jede Storyline erhält eigene Triggereinstellungen. Diese sind auf den ersten Blick nicht sichtbar, da diese Ansicht zunächst zur zeitlichen Anordnung und anschließenden Bearbeitung dient. Durch anklicken einer Storyline, öffnet sich die Bearbeitungsseite der Storyline. In dieser kann die Nachrichtenabfolge festgelegt werden. Diese besteht aus Anordnen von Chatbot-Nachrichten und Patienten-Nachrichten. In der zeitlichen Übersicht des Skripts, können ebenfalls die Triggereinstellungen einzelner Storylines aufgerufen werden.

Während der Weiterentwicklung des Konzepts, kam die Idee, die zeitliche Übersicht der Therapie beizubehalten. Diese zeitliche Anordnung konnte in einem Excel-File gefunden werden. Dort wurde, in einer Art Zeitstrahl, der Verlauf eines Therapiemoduls beschrieben. Die aufzurufenden Inhalte wurden in einer Liste dargestellt. Im Zeitstrahl kann man sehen, wann ein Inhalt, unter welchen Umständen aufgerufen wird. Da während der Entwicklung des Storyline-Konzepts auffiel, dass die Trigger-Einstellungen in dieser nicht sichtbar werden, wurde die Idee dahingehend entwickelt, dass die zeitliche Komponente übernommen und gleichzeitig die Trigger-Einstellungen auf einem Blick sichtbar gemacht werden sollen. Auf diese Weise hat der Forscher eine direkte Übersicht des Workloads des entwickelten Therapiemoduls.

Von diesem Konzept ausgehend und der genauen Betrachtung und Übersetzung des Excel-Files, wurde ein weiteres Konzept entwickelt. Dieses orientiert sich an einer Kalender-Darstellung. In diesem Konzept soll der Ablauf konfiguriert werden. Der Nutzer hat so die Möglichkeit eine Chatbot-Konversation anzulegen. Die angelegte Konversation erscheint mit Voreinstellungen in einem Zeitstrahl. Die Idee für diese Vorgehensweise ist an gängigen Kalender-Apps und Gantt-Diagrammen angelehnt (vgl. [24], [32]). Darüber hinaus stellte sich heraus, dass der Einsatz eines Gantt-Charts zur Betrachtung des zeitlichen Ablaufs hilfreich ist um einen allgemeinen Überblick über die Therapie zu erhalten. Aus diesem Grund wurde der Ansatz des Konfigurationsprinzips entwickelt.

3.2.2.1 Konfigurationsprinzip

Das Konfigurationsprinzip basiert auf der Idee, dass der Nutzer ein Therapiemodul erstellt. Dieses Therapiemodul beinhaltet eine zeitliche Darstellung seiner Chatbot-Konversationen. Öffnet der Forscher ein Therapiemodul, so befindet er sich in einer zeitlichen Darstellung, ähnlich wie in einer gängigen Kalender-App. Hier hat der Forscher die Möglichkeit eine Chatbot-Konversation anzulegen, die bereits Voreinstellungen besitzt, die lediglich vom Nutzer angepasst werden müssen. Die angelegte Konversation erscheint dabei in einer Liste. Neben der Liste ist ein Zeitstrahl. In diesem Zeitstrahl erscheint, ohne Zutun des Nutzers, die angelegte Konversation.

Da hier zunächst noch keine Trigger-Einstellungen erkennbar sind, gibt es einige Überlegungen, diese sichtbar zu machen. Hierfür muss zunächst bedacht werden, welche Form der Trigger-Einstellungen benötigt werden. Diese werden bereits in der zuvor aufgeführten Anforderungsanalyse aufgelistet. Außerdem muss berücksichtigt werden, wie die Trigger vom Forscher eingestellt werden können. Da es sich hierbei um eine Konfiguration handelt, die zugleich viel Flexibilität fordert, gibt es die Überlegung, die Konfiguration aus dem Experience-Sampling Tool *movisensXS* zu übersetzen. Das Konstruktionsprinzip des *movisensXS* bietet die Möglichkeit, Trigger, Bedingungen und die anschließend auszuführenden Konversationen, anhand von Blöcken zu verschalten. So können beliebig viele Kombinationen erstellt werden. Dieser Ansatz ist bei steigender Komplexität allerdings unübersichtlich. Abbildung 3.15 skizziert beispielhaft das in *movisensXS* verwendete Konstruktionsprinzip. Um eine Übersichtlichkeit zu behalten, wird die Schaltmöglichkeiten des Konstruktionsprinzip in eine Konfiguration übersetzt. Im *movisensXS* wird unter anderem zwischen Trigger, Bedingungen und Konversationen unterschieden. Zusammengefasst werden diese unter dem Begriff *Time*. Um die Komplexität zu reduzieren und die Einstellungen im Zeitstrahl abzubilden, werden die Trigger und Bedingungen

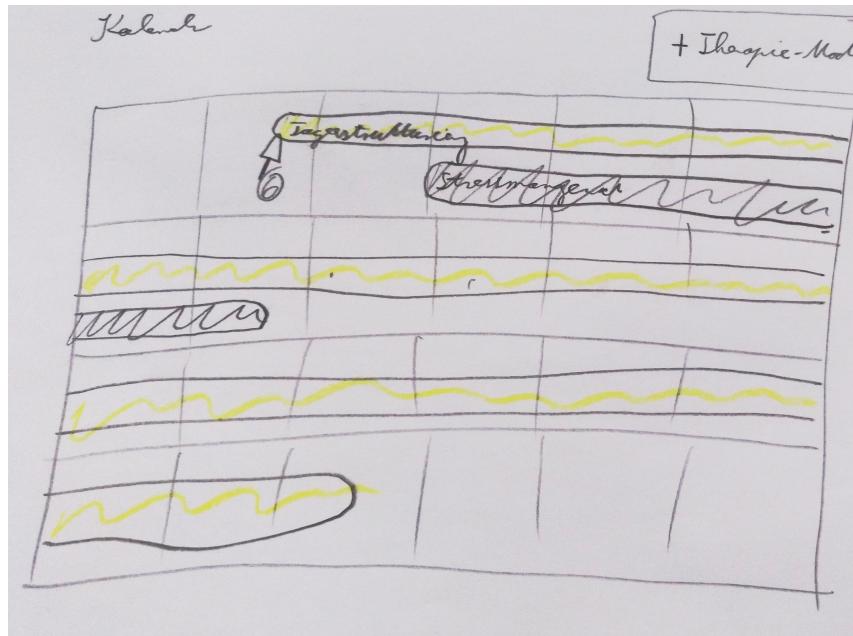


Figure 3.14: Skizze der zeitlichen Darstellung einzelner Chatbot-Konversationen. Die Darstellung erinnert an ein Gantt-Diagramm.

des *movisensXS* direkt auf eine Konversation bezogen, statt Trigger auf mehrere Konversationen anzuwenden. Die aufgelisteten Konversationen erhalten mehrere Einstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten. Eine dieser Möglichkeiten führt zu den Inhalten der Chatbot-Konversation. Dort wird der Nachrichtenverlauf angelegt und bearbeitet. Eine weitere Möglichkeit ruft den Bearbeitungsdialog der Trigger-Einstellungen der entsprechenden Konversation auf. Auf diese Weise entfällt die Übersetzung der Konversation des *movisensXS*. Das *movisensXS* nutzt Regeln, die den Aufbau des Sampling-Baums bestimmen. Für die Übersetzung der Trigger und Bedingungen werden diese Regeln übertragen. Die Trigger im *movisensXS* Sampling-Baum folgen in der Konfiguration immer als erstes. Diese geben vor, zu welchen Zeiten eine Konversation getriggert werden. Dies wird für das Konstruktionsprinzip übernommen. Zunächst folgen die Trigger-Einstellungen. Ein Trigger muss konfiguriert werden. Dieser gibt zum einen an, durch wen oder was und an welchen Tagen die die Konversation getriggert wird. Soll eine Konversation einem Patienten zwischen Start und Ende dauerhaft zur Verfügung stehen, so kann die Konversation als *Toolbox*-Item markiert werden. Innerhalb eines Triggers können mehrere Bedingungen angelegt werden. Hier kann beispielsweise nach Variablen-Werten abgefragt werden oder nach dem Zustand einer anderen Konversation. Hierdurch entstehen Abhängigkeiten zwischen Konversationen. Die Bedingungen können beliebig erweitert werden. Da eine Konversation durch mehrere Trigger gestartet werden kann, ist es möglich weitere Trigger anzulegen. Die Abbildung 3.16 verdeutlicht das Konzept. Tritt somit einer der hinzugefügten Trigger ein, wird die zugehörige Konversation gestartet.

Diese Vorgaben können nun im Zeitstrahl abgebildet werden. Abhängigkeiten, *Toolbox*-Items und einfache Konversationen, die keine Abhängigkeiten besitzen, werden farblich Kodiert. Konversationen, die durch den Therapeut, zeitliche Vorgabe des Patienten, oder durch eine andere Konversation gestartet werden, erhalten aussagekräftige Icons. Abhängigkeiten zwischen Konversationen werden im Zeitstrahl

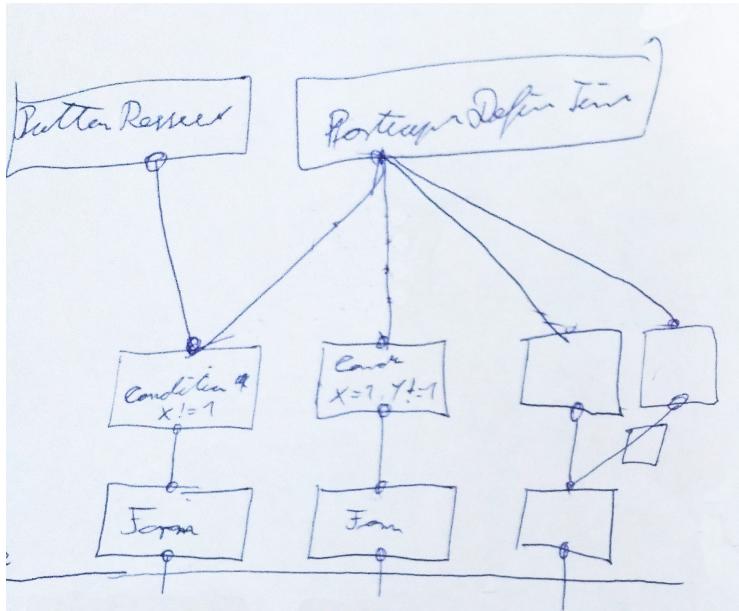


Figure 3.15: Skizze des Konstruktionsprinzips aus *mo-visensXS*. Die Anordnung der Trigger ist flexibel. Diese wurde in das Konstruktionsprinzip übersetzt.

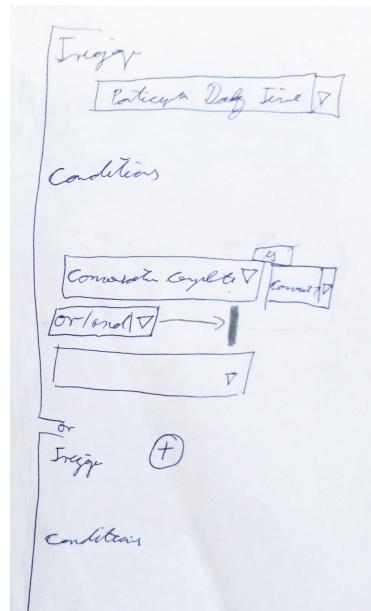


Figure 3.16: Die Übersetzung der flexiblen Trigger-Konfiguration.

durch Linien dargestellt. Die Linien führen von der Konversation, die eine bestimmte Bedingung erfüllen muss, zur Konversation, die erst nach Erfüllung der Bedingung ausgeführt werden kann.

Die Einstellung der Trigger erfolgt in der Liste der Konversationen. Werden die Trigger-Einstellungen einer Konversation geöffnet, so wechselt die Listendarstellung in die Trigger-Ansicht der jeweiligen Konversation. Die Darstellung der Liste wird in Abbildung 3.17 skizziert. Die Liste der Konversationen befindet sich links neben dem Zeitstrahl. Jeder Listeneintrag repräsentiert eine Zeile im Zeitstrahl. Die Konversation und ihre entsprechenden Trigger-Einstellungen werden in ihrer entsprechenden Zeile abgebildet. So besteht ein direkter Zusammenhang zwischen visueller Abbildung im Zeitstrahl und der angelegten Konversation. Eine Konversation wird über ein rundes Schaltelement hinzugefügt. Das Schaltelement beinhaltet ein + Symbol und ist bekannt aus dem Material-Design von Google (vgl. [9]). Die Listendarstellung der Konversationen bietet außerdem eine Suche. Dies soll das Suchen einer Konversation vereinfachen sobald die Ansicht komplexer wird.

3.2.2.2 Sprünge

Ruft der Forscher die Chatbot-Nachrichten einer Konversation auf, so baut sich eine neue Seite auf. Diese Seite besteht aus einem Konfigurations-Bereich und einer Art Arbeitsblatt. Der Konfigurations-Bereich befindet sich im linken Bereich. Das Arbeitsblatt nimmt den größten Teil des Bildschirms ein und teilt sich in mehrere sogenannte *Lanes* auf. Diese *Lanes* unterstützen den Forscher bei der Erstellung des Konversationsflusses. Die erste *Lane* beinhaltet den Hauptstrang. In diesem werden zunächst alle Nachrichten angeordnet bis eine Verzweigung stattfinden soll. Eine Verzweigung entsteht durch verschiedene Bedingungen. Zum besseren Verständnis dieser Verzweigungen werden diese in Form von *Sprüngen* dargestellt. Werden dem Patienten zum eigentlichen Hauptstrang, basierend auf verschiedenen Bedingungen, alternative Konversationsverläufe angeboten, so springt die Konversation

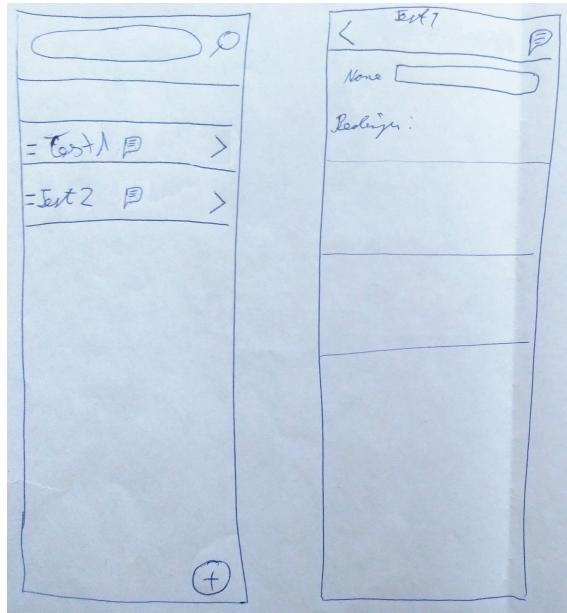


Figure 3.17: Skizze einer Liste der Konversationen. Diese wird links neben dem Zeitstrahl platziert.

in die entsprechende *Lane* sofern die entsprechende Bedingung erfüllt ist. Diese Form der Darstellung soll eine direkte Übersicht über den Konversationsverlauf ermöglichen. Die einzelnen Nachrichten werden gängigen Chattechnologien angelehnt um eine direkte Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten. Nachrichten des Chatbots werden am linken Rand ausgerichtet. Nachrichten des Patienten werden nach rechts versetzt dargestellt. Auch farblich werden die Nachrichten getrennt. Die Nachrichten des Chatbots erhalten eine graue Sprechblase. Die Patienten-Nachrichten werden in einer blauen Sprechblase angezeigt. Auf diese Weise erhält der Forscher bereits einen Überblick darüber, wie der Patient die Nachrichten auf seinem Gerät zu sehen bekommt. Die Patientennachrichten beinhalten alle Antwortmöglichkeiten, die diesem im späteren Chat angeboten werden. Dies kann von einer Freitext-Eingabe bis hin zu verschiedenen Buttons mit vorgegebenen Antworten reichen.

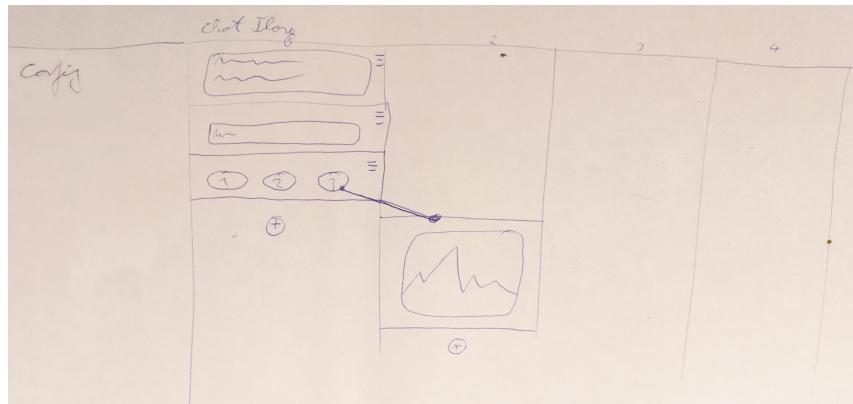


Figure 3.18: Die Bearbeitungsseite der Chatbot-Nachrichten einer Konversation. Links befindet sich die Konfiguration. Der Hauptteil besteht aus dem Arbeitsblatt. Das Arbeitsblatt ist in *Lanes* unterteilt.

Um den Nachrichtenverlauf zu erstellen, wird im Konfigurationsbereich zunächst eine Liste angeboten. Diese beinhaltet drei Kategorien: *Patient-Input*, *Chatbot-Output* und *Control Logic*. Diese Liste orientiert sich am *movisensXS* System. Jede Kategorie beinhaltet die Nachrichten, die in der Anforderungsanalyse für die jeweilige Rolle benötigt werden. Die *Control Logic* beinhaltet nur das Element, welches einen Sprung implementiert. Diese *Control Logic* bietet außerdem die Einstellungsmöglichkeit des Sprungs. So kann der Forscher in diesem Element konfigurieren welche Bedingungen geprüft werden und in welche *Lane* gesprungen wird wenn diese nicht zutrifft oder zutrifft.

Die Kategorien sind zunächst eingeklappt. Auf diese Weise kann sich der Forscher vorerst über die Kategorien bewusst werden und anschließend mit dem Bauen der Konversation beginnen. Klickt der Forscher auf eine Kategorie, so werden andere geöffneten Kategorien geschlossen und die angeklickte geöffnet. So erhält der Forscher den Überblick über die Elemente die er benötigt und nutzen kann. Die einzelnen Elemente kann er anhand von Drag and Drop in eine der *Lanes* setzen. Anfangs befindet sich nur eine *Lane* auf dem Arbeitsblatt. Legt der Forscher einen Sprung mit der *Control Logic* an, so erweitert sich das Arbeitsblatt um eine weitere *Lane*. Dies soll dem Forscher genug Flexibilität bieten, um die Konversation frei aufzubauen aber auch genug Einschränkungen geben, damit die Übersicht der Konversation weiterhin gegeben ist. Die Elemente, die sich auf dem Arbeitsblatt befinden, werden durch einfaches anklicken konfiguriert. Dort, wo sich zunächst die Werkzeugpalette mit der Auflistung aller Kategorien und zugeordneten Elementen befindet, öffnet sich nun die Konfigurationsansicht des entsprechenden Elements, welches bearbeitet werden soll. Auf diese Weise soll auf den aktuellen Bearbeitungsschritt fokussiert und die Ansicht nicht überladen werden.

4. Entwicklung der Modellierungssprache

Bevor die ausgearbeiteten Konzepte in das *TherapyBuilder*-Projekt eingearbeitet werden, werden diese zunächst in einem Prototypen umgesetzt. Da bereits das Experience Sampling Tool *movisensXS* existiert, welches Studien, die Chatbot-ähnliche Dialoge beinhalten, umsetzen kann, wird dieses an die ausgearbeiteten Anforderungen angepasst. Auf diese Weise soll später eine Studie durchgeführt werden, die das Konstruktionsprinzip und die Sprünge mit den Ansätzen des dort verwendeten Konfigurationsprinzips und Sichtbarkeitsregeln vergleicht. Das Konfigurationsprinzip geht mit Einschränkungen in der Flexibilität einher die das Konstruktionsprinzip, dank des Baukastenprinzips, anbietet. Auch ist nicht klar, ob spätere Nutzer die Metapher der Sprünge nachvollziehen können. Verglichen werden diese mit den Sichtbarkeitsregeln des *movisensXS*-Systems. Diese Regeln agieren als eine Art Filter, die regulieren, wann ein Element für eine Nutzergruppe sichtbar wird.

Die ausgearbeiteten Konzepte werden für die Studie als *TherapyBuilder* Klick-Prototyp umgesetzt. Für den direkten Vergleich mit dem *movisensXS*-System, wird dieses an die Anforderungen angepasst. Hierfür wird eine Bibliothek geschrieben, die entsprechende Elemente der Anforderungsliste, die im Handelsüblichen fehlen, hinzufügt, anpasst und andere Elemente entfernt. Im Folgenden wird die Umsetzung der Prototypen beschrieben.

4.1 TherapyBuilder-Prototyp

Wie zuvor beschrieben werden die Ausgearbeiteten Konzepte des Konfigurationsprinzips und Sprünge für die spätere Evaluation in einem Klick-Prototyp umgesetzt. Die Web App *moqups*(vgl. [37]) besitzt die Möglichkeit aufwändige Klick-Prototypen umzusetzen. Dieses Tool wurde für den Bau des Prototyps verwendet. Dem Studententeilnehmer soll später den Eindruck eines funktionierenden Programms vermittelt werden. Hierfür werden im Klick-Prototyp alle möglichen Funktionen abgebildet. Dies beginnt bereits mit einer Eingangsseite, die eine Übersicht aller bisher angelegten Therapie-Module bietet. Zunächst wird auf dieser exemplarisch ein

Therapie-Modul angeboten. Abbildung 4.5 zeigt die Ansicht der Eingangsseite, die dem Probanden präsentiert wird.

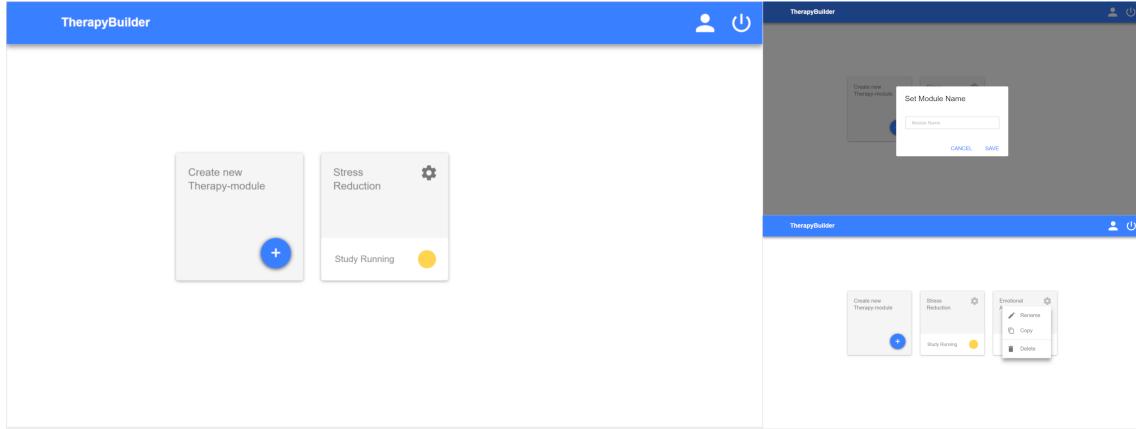


Figure 4.1: Die Eingangsseite des *TherapyBuilder*-Prototyps. Diese vermittelt dem Studienteilnehmer den Eindruck ein funktionsfähiges Programm zu betrachten.

Der Proband hat die Möglichkeit einzelne Elemente anzuklicken um spätere mögliche Funktionen zu entdecken. Diese beinhalten die Möglichkeit ein neues Therapie-Modul anzulegen. Ein Klick auf den entsprechenden Button öffnet einen Overlay zur Namensvergabe und speichern des Moduls. Auch Einstellungsmöglichkeiten können, durch Klick des Zahnrades, angezeigt werden. Klickt der Proband auf das bereits angelegte Modul *Stress Reduction*, so gelangt dieser auf die zeitliche Darstellung des Therapie-Moduls. Dieses setzt das, in Kapitel ?? beschriebene Konfigurationsprinzip um. Dieses wird nachfolgend dargestellt. Abschließend wird die Umsetzung der Sprünge präsentiert.

4.1.1 Konfigurationsprinzip

Wurde ein Therapie-Modul angeklickt, öffnet sich die zeitliche Darstellung der Konfigurationen. Damit die Probanden einen Eindruck erhalten, wie ein Therapie-Modul in dieser Darstellungsform aussehen wird, wurde eine Vielzahl von Konversationen angelegt, deren Trigger bereits eingestellt wurden. Die Konversationen unterscheiden sich in Farbe, Dauer, Icons und Frequenz.

Der Proband hat die Möglichkeit die Trigger-Einstellungen jeder Konversation aufzurufen. Auch kann der Proband verschiedene Einstellungsmöglichkeiten erkunden. Allerdings kann er in dieser Ansicht keine Einstellungen vornehmen. Dies ist in einer anderen, vorbereiteten Ansicht möglich. Hat der Proband auf der Startseite das Therapie-Modul *Emotional Awareness* erzeugt und ruft dessen zeitliche Darstellung auf, so erhält er in dieser zunächst ein leeres Arbeitsblatt. Dort hat er die Möglichkeit eine Konversation zu erstellen und in dieser, eingeschränkt, Trigger-Einstellungen vorzunehmen. Einstellen kann er dabei nur die Werte, die in den Aufgaben der Studie vorgegeben werden. Klickt der Proband auf das Dialog-Icon einer Konversation, so öffnet sich die nächste Ansicht. In dieser wird die Chatbot-Konversation dargestellt.

4.1.2 Sprünge

Wurde die Chatbot-Konversation des Therapie-Moduls *Stress reduction* aufgerufen, wird eine bereits angelegte Darstellung geöffnet, die keine Einstellungsmöglichkeiten

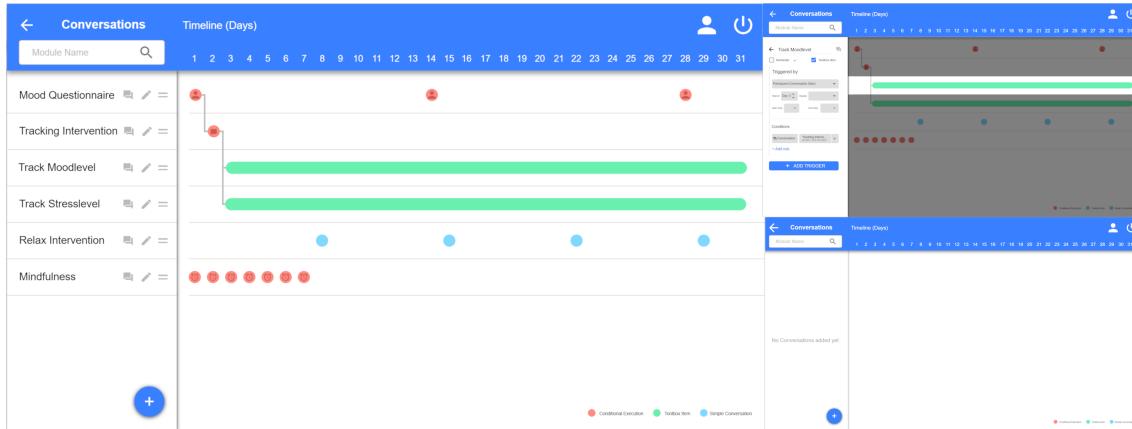


Figure 4.2: Das Konfigurationsprinzip beinhaltet eine zeitliche Darstellung aller Chatbot-Konversationen.

bietet und nur zum erkunden dient. Wurde die Chatbot-Konversation des Therapie-Moduls *Emotional awareness* geöffnet, kann der Proband eingeschränkt eine Chatbot-Konversation anlegen. Die Chatbot-Konversation kann sehr bedingt eingestellt werden. Die Einstellungsmöglichkeiten werden auch hier von der Aufgabe der Studie vorgegeben. Die Ansicht der Chatbot-Konversation des Therapie-Moduls *Stress Reduction* besteht aus einer Liste der Items, die zuvor im Kapitel 3 beschrieben wurde.

Die Ausgaben des Chatbots werden in einer grauen Sprechblase abgebildet. Die Sprechblase ist nach links orientiert ausgerichtet. Die Eingabeformate des Anwenders werden in einer blauen Sprechblase dargestellt. Der Proband hat hier die Möglichkeit auf verschiedene Nachrichten innerhalb der *Lanes* zu klicken und die exemplarische Ansicht der Einstellung eines Elements zu öffnen. Diese sind nach rechts orientiert. Der Gesprächsverlauf wird in sogenannten *Lanes* dargestellt. Zunächst wird dieser innerhalb einer *Lane* angelegt. Wird ein alternativer Gesprächsverlauf dargeboten, so wird dies durch eine Condition, in Form eines runden Elements, angedeutet. Dieses runde Element kann entsprechend der Bedingung eingestellt werden und bestimmt, in welcher *Lane* der alternative Gesprächsverlauf weitergeführt wird.

4.2 movisensXS-Prototyp

Der *movisensXS*-Prototyp besteht aus dem Hanneldelsüblichen *movisensXS*, welches lediglich eine angepasste Bibliothek verwendet, um die gelisteten Anforderungen aus Kapitel 3 umzusetzen. In diesem Prototyp hat der Proband somit die Möglichkeit alle Funktionen zu erkunden. Gestartet wird dieser Prototyp lokal auf einem Rechner. Auch hier gibt es bereits das Therapie-Modul *Stress reduction*. Dieses beinhaltet die gleichen Konversationen und Trigger-Einstellungen wie sie im *Therapy-Builder*-Prototyp zu finden sind. Das *movisensXS* beginnt ebenfalls mit einer Eingangsseite, die eine Übersicht der angelegten Therapie-Module bietet.

Klickt der Proband auf ein Modul, so wird dieser zunächst auf ein Dashboard weitergeleitet. Ausgehend von diesem kann die Ansicht der Trigger-Einstellungen oder die Liste aller Konversationen angezeigt werden. Die Trigger-Einstellungen implementieren das Konstruktionsprinzip.

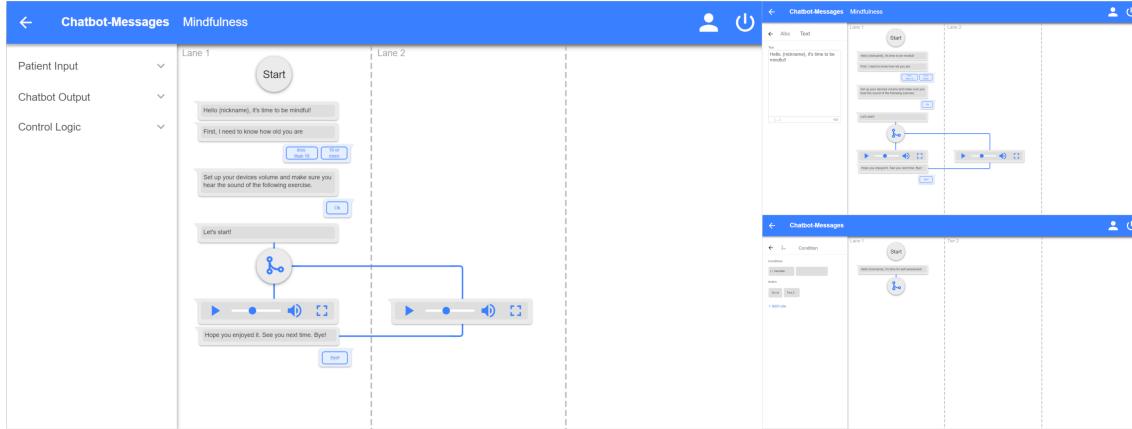


Figure 4.3: Die Darstellung der Nachrichten. Der Proband hat die Möglichkeit verschiedene Nachrichten anzuklicken und die entsprechende exemplarische Einstellung zu öffnen. Die Ein Sprung im Konversationsverlauf wird durch ein Rundes Element dargestellt, welches auf verschiedene *Lanes* verweist. Dieses Element kann im Therapie-Modul *Emotional Awareness* exemplarisch konfiguriert werden.

Figure 4.4: Die Eingangsseite des *movisensXS*-Prototyps. Hier finden sich ebenfalls die Therapie-Module *Emotional Awareness* und *Stress Reduction*.

4.2.1 Konstruktionsprinzip

Werden die Trigger-Einstellungen des *Stress Reduction* aufgerufen, wird der Triggerbaum dargestellt. Dieser setzt sich aus folgenden Baukästen zusammen: *Trigger*, *Conditions* und *Conversations*. *Trigger* und *Conditions* steuern wann und anhand welcher Bedingungen eine Konversation gestartet wird. *Conversations* lassen den Nutzer die Einstellung vornehmen, welche Konversation gestartet wird. Diese werden im Reiter *Conversations* aufgerufen.

Die Bausteine folgen dem Ampelprinzip. *Trigger* werden mit der Farbe Rot, *Conditions* mit der Farbe Gelb und *Conversations* mit der Farbe Grün markiert. Diese farbliche Kodierung deutet an, zu welcher Zeit (*Trigger*), zu welchen Bedingungen (*Conditions*) die Konversation gestartet wird. Diese setzt auch die Reihenfolge der Verschaltung fest. Auf einen roten Baustein kann somit immer nur ein roter oder gelber Baustein folgen. Auf einen gelben Baustein kann immer nur ein grüner folgen. Dies wird zusätzlich durch die Form der Ecken der Bausteine verdeutlicht. Legt der Proband das *Stress Reduction* Therapie-Modul an, kann dieser Trigger-Einstellungen für eine angelegte Konversation in Form eines Baumes anlegen.

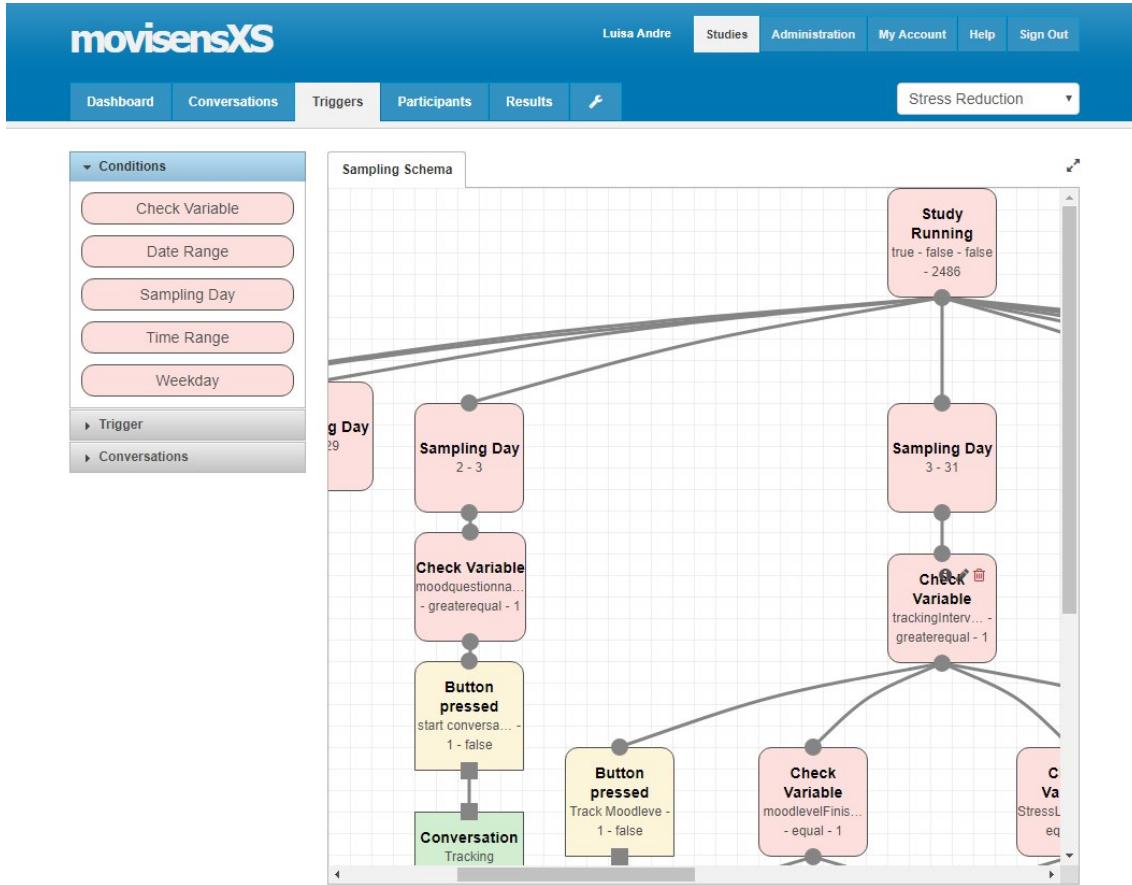


Figure 4.5: Die Trigger-Einstellungen des Therapie-Moduls *Stress Reduction*. Links befindet sich die Werkzeugpalette mit den entsprechenden Bausteinen. Diese können per Drag and Drop auf dem Arbeitsblatt platziert werden. Einzelne Elemente werden

4.2.2 Sichtbarkeitsregeln

Damit eine Konversation innerhalb des Trigger-Baumes ausgewählt werden kann, muss diese zunächst im Reiter *Conversations* angelegt werden. Auch hier befinden sich im Therapie-Modul *Stress Reduction* die gleichen Inhalte wie im *TherapyBuilder*-Prototyp. Die Werkzeugpalette unterscheidet sich vom Funktionsumfang nicht von der Werkzeugpalette des *TherapyBuilder*-Prototyps. Lediglich die Darstellung und die Verwendung von Sichtbarkeitsregeln, statt Sprüngen, unterscheiden sich von diesem. Abbildung 4.6 verdeutlicht die Präsentation der Konversationen im *movisensXS*-Prototyp. Der Verlauf ist sequentiell. Nachrichten und Antwortmöglichkeiten werden für Gruppen sichtbar oder unsichtbar gesetzt, indem diesen Sichtbarkeitsregeln hinterlegt werden. Diese werden direkt am Element eingestellt, indem auf das Auge geklickt und der Dialog geöffnet wird.

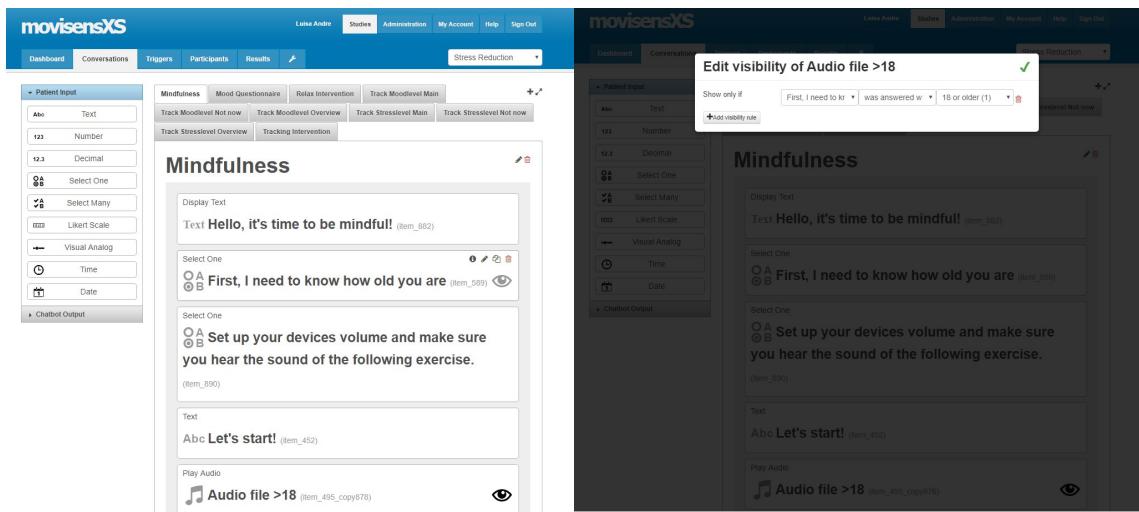


Figure 4.6: Die Übersicht der Konversationen des Therapie-Moduls *Stress Reduction*. Links befindet sich die Werkzeugpalette mit den entsprechenden Nachrichtenformaten. Diese können per Drag and Drop sequentiell angeordnet werden. Das Auge symbolisiert eine hinterlegte Sichtbarkeitsregel. Ein Klick auf das Auge offenbart die Regel. Diese ist hier rechts zu sehen.

5. Evaluation

Zur Gegenüberstellung und Evaluation der entwickelten Ansätze, wurde eine Studie entwickelt und durchgeführt. In diesem Kapitel wird zunächst das Studiendesign, der genau Hergang der Studie sowie die zu evaluierenden Hypothesen erläutert. Anschließend werden die erhobenen Daten beschrieben. Die Betrachtung und Diskussion der Daten erfolgt anschließend in Kapitel 6.

5.1 Studie

Basierend auf den entwickelten Konzepten, wurde eine Studie entwickelt um diese zu evaluieren. Zweck der Studie, Probandenakquise, Studiendesign und Studienablauf werden nachfolgend beschrieben. Darüber hinaus werden die zu untersuchenden Hypothesen näher erläutert.

5.1.1 Zweck der Studie

Ziel der Studie ist die Bewertung verschiedener Modellierungsansätze. Als Baseline dient hierbei das System *movisensXS*. Dieses Tool wird bereits, mit größerem Funktionsumfang, in der Psychologie für *Experience Sampling* verwendet. Anhand der Konzeption dieses Produkts können bereits Chatbot-ähnliche Anwendungen generiert werden. Untersucht werden das Konstruktionsprinzip, Konfigurationsprinzip, Sprünge und Sichtbarkeitsregeln. Anschließend sollen die einzelnen Konzepte bewertet und die Ergebnisse gegenüber gestellt werden. Herausgefunden werden soll, welche der Konzepte zur Erstellung eines Chatbots eine höhere Akzeptanz haben, weshalb diese besser oder schlechter bewertet werden und welche Probleme mit den betrachteten Konzepten und ihrer Umsetzungsform einhergehen.

5.1.2 Probandenakquise

Für die Studie wurden Probanden untersucht, die im Bereich der Psychologie tätig sind. Diese befinden sich entweder im Studium der Psychologie und arbeiten als hilfswissenschaftliche Mitarbeiter, erreichen derzeit ihren Doktorgrad an einem psychologischen Institut oder tragen bereits den Doktor der Psychologie. Auch Psychologen

in der Therapeutenausbildung kommen für die Studie in Frage. Die Probanden sollten vornehmlich im Bereich der Entwicklung von Interventionen oder Therapien tätig sein und noch keine Studien im Produkt *movisensXS* eigenständig, von Grund auf, erstellt haben. Da die Bedingungen an die Probanden sehr eng gefasst sind und sich die Suche hierfür etwas schwieriger gestaltet, wurde die Anzahl der zu untersuchenden Probanden, im Bearbeitungszeitraum dieser Abschlussarbeit, auf Minimum acht und Maximal zehn festgesetzt. Angefragt werden Kunden der *movisens GmbH*, die den Voraussetzungen entsprechen.

5.1.3 Studiendesign

Es wurde eine formative Laborstudie, mit einer Gruppe von maximal zehn Probanden, entwickelt. Beobachtet wird der Umgang eines Probanden mit zwei Prototypen. Durchgeführt wird die Studie jeweils mit einem Probanden und einem Studienleiter in einem vorbereiteten Labor. Jedem Probanden wird zunächst ein Vorfragebogen vorgelegt und anschließend vier Hauptaufgaben gestellt, die sich jeweils in weitere Unteraufgaben teilen. Je zwei Hauptaufgabenstellungen beziehen sich auf einen Prototyp. Die Aufgaben beinhalten *Think Aloud* und *Screen Recording*. Dies soll später bei der Auswertung der Fragebogen-Ergebnisse und der Abschlussfragerunde unterstützen und Unklarheiten in Aussagen beseitigen. Die Reihenfolge der Aufgabenstellung wird nach dem *counterbalancing-measures-Design* gestellt und variieren somit zwischen 1,2,3,4 und 3,4,1,2. Aufgaben 1 und 2 betreffen den erstellten *Therapy-Builder* Prototypen. Die Aufgaben 3 und 4 betreffen den *movisensXS* Prototypen mit der angepassten Konfiguration. Während der Proband die Aufgaben bearbeitete, unterstützt der Studienleiter den Probanden bei der Aufgabenbearbeitung, stellt gezielt Fragen und erstellt, mit Hilfe einer Webcam, eine Video-Aufnahme des Studienverlaufs. Nachdem die Aufgaben zu einem Prototyp bearbeitet wurden, füllt der Proband abschließend einen Fragebogen zum entsprechenden Prototyp aus. Wurden alle Aufgaben bearbeitet führt der Studienleiter mit dem Proband eine Abschlussfragerunde durch.

Der Vorfragebogen erhebt die Charakteristika der Probandenstichprobe. Dieser bildet das Alter, Berufsstand, Berufsfeld sowie Nutzungsverhalten über Technologien ab, die in den Prototypen zum Einsatz kommen. So wird der Proband über seine Verwendung von Chat-Technologien, Chatbots, *Experience Sampling* sowie des handelsüblichen *movisensXS* abgefragt. Die Fragen wurden einem Fragebogen der Vorlesung *Mensch-Maschine Interaktion* des Telematik-Instituts am *Karlsruher Institut für Technologie* entnommen und an die Rahmenbedingungen der Studie angepasst. Der Fragebogen kam im Sommersemester 2016 in der Übungsvorlesung *Nutzerstudie* zur Bewertung einer App zum Einsatz.

Das *counterbalancing-measures-Design* wird eingesetzt um einer Auswirkung der Bearbeitungsreihenfolge auf die Studienergebnisse entgegen zu wirken. So soll sichergestellt werden, dass sich die Bewertungen für ein System, durch die Bearbeitungsfolge, nicht nachteilig auf die Ergebnisse auswirkt. Hierfür werden die Probanden in zwei Gruppen eingeteilt. Jeder Proband erhält vor Studienbeginn eine Identifikationsnummer zwischen 1-8. Jede Nummer wird einmalig vergeben. Probanden mit einer geraden Nummer, werden einer Gruppe, die restlichen Probanden einer weiteren Gruppe zugeordnet. Wie in Abbildung 5.2 verdeutlicht, erhalten die Gruppen die Aufgaben und zugehörigen Fragebögen in zuvor beschriebenen, variierenden Reihenfolgen. Die Gruppe *ungerade Probandennummer* erhält zunächst die Aufgaben

eins und zwei zum *TherapyBuilder* Prototyp und den anschließenden Fragebogen zu diesem System. Die Probandengruppe *gerade Probandennummer* bearbeitet als erstes die Aufgaben drei und vier des *movisensXS* Prototyps und den anschließenden Fragebogen.

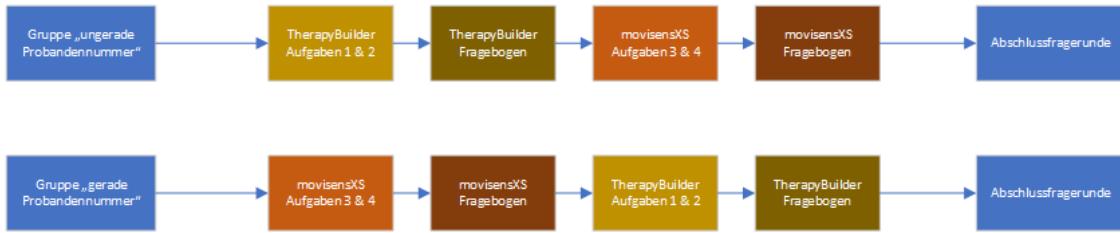


Figure 5.1: Darstellung des verwendeten *counterbalancing-measures-design*. Die Probanden werden in zwei Gruppen aufgeteilt. Jede Gruppe erhält eine andere Abfolge der Aufgabenbearbeitung.

Die Aufgabe des *Think-Aloud* Teils besteht darin, erste Eindrücke des Probanden zu sammeln und während der Aufgabenbearbeitung auf diese einzugehen. Somit erhält der Studienleiter die Möglichkeit innerhalb der Abschlussfragerunde die Äußerungen des Probanden besser nachzuvollziehen und einzuordnen. Darüber hinaus hat der Studienleiter die Möglichkeit in dieser auf auffällige Äußerungen, die während der Aufgabenbearbeitung getätigt wurden, einzugehen.

Die gestellten Aufgaben zu den entsprechenden Prototypen sind gleich gestaltet. Aufgabe eins und Aufgabe drei sollen den Probanden zunächst an die entsprechenden Prototypen und den Umgang damit explorativ heranführen. Die Aufgaben beinhalten einen bereits erstellten Chatbot zu erkunden. Die Aufgaben sind derart formuliert, dass der Proband sich in die Rolle eines Experten hineinversetzt, der einen Chatbot betrachtet, um diesen nachzuvollziehen. Der Chatbot besitzt in beiden Prototypen die gleichen Therapie-Modulen mit gleichen Inhalten und Einstellungen. Auch werden bestimmte Begriffe, wie *Trigger*, *Conversation*, in beiden Systemen konsistent verwendet. Inhalt der Aufgaben eins und drei ist, die Trigger-Einstellungen der Chatbot-Konversationen zu finden und nachzuvollziehen. Ebenfalls ist es Aufgabe der Probanden vorgegebene Konversationen im jeweiligen Prototyp zu suchen und zu explorieren. Aufgabe zwei und vier beinhaltet das Erstellen eines Chatbots. Auch hier wird der Proband in die Rolle des Experten versetzt. Des Weiteren unterscheiden sich die zu erstellenden Chatbots nicht in den Einstellungen sowie Inhalten. Lediglich die Art der Umsetzung zeichnet die Aufgabenbearbeitung innerhalb der Prototypen aus.

Um den ersten Eindruck des Probanden bezüglich des verwendeten Prototypen einzufangen, werden abschließend nach Aufgabe zwei, sowie auch Aufgabe vier, ein Fragebogen ausgehändigt, den die Probanden bearbeiten. Die Fragebögen zu beiden Prototypen unterscheiden sich nicht in der Fragestellung. Auch die Reihenfolge, Formulierung wie Bewertungsskalen bleiben die selbige. Form und Aufbau des Fragebogens wurde dem Abschlussfragebogen zur Gesamtbewertung des handelsüblichen *movisensXS*-Systems entnommen, der im Rahmen der Bachelorarbeit *Durchführung einer User Experience Studie für die Benutzeroberfläche der interaktiven ambulanten Assessment Software movisensXS* verwendet wurde (vgl. [8]). Die Fragen wurden entsprechend angepasst, sodass sich diese auf die Umsetzung

und Darstellung der Chatbots, sowie deren Informationen beziehen. Eingegangen wurde hierbei vor allem auf die Bereiche, in denen sich die Prototypen maßgeblich unterscheiden. Dies soll die Bewertung der Konzepte unterstützen. Für die Bewertung werden Likert Skalen herangezogen. Jede Antwortoption erhält dabei einen Score. Eine positive Bewertung wird mit einem niedrigen Score repräsentiert. Eine negative Bewertung hingegen mit einem hohen Score. Nach der Bewertung wird der Proband außerdem aufgefordert jeweils drei bis fünf Punkte zu verschriftlichen, die ihm an dem entsprechenden Prototypen besonders gut sowie besonders schlecht gefallen haben. Diese Aussagen werden in der Auswertung mit den Ergebnissen der zuvor beantworteten Fragen in Verbindung gebracht.

Die Abschließende Fragerunde wird nach Bearbeitung der letzten Aufgabe gestellt. Hier wird der Gesamteindruck der Probanden eingefangen. Zunächst werden die Konzepte vom Studienleiter in Verbindung gebracht, gegenübergestellt und erklärt. Begonnen wird hierbei mit der Erläuterung des Konstruktions- und Konfigurationsprinzips. Anschließend werden die Probanden zum Eindruck des jeweiligen Prinzips befragt. Darauf folgend werden Sprünge und Sichtbarkeitsregeln näher betrachtet. Zu jedem Prinzip werden folgende Fragen gestellt:

Was empfandest du an dieser Form der Umsetzung besonders hilfreich?

Was empfandest du an dieser Form der Umsetzung als eher hinderlich und nicht hilfreich?

Was hat dir an dieser Form der Umsetzung besonders gut gefallen?

Was hat dir an dieser Form der Umsetzung gefehlt?

Der Studienleiter kann dabei den Probanden auch auf Äußerungen und Verhaltensweisen ansprechen, die der Proband während der Aufgabenbearbeitung gesagt und gezeigt hat. Die Ergebnisse der Abschlussfragerunde werden bei der Auswertung geclustert und mit den Ergebnissen aus den Fragebögen in Verbindung gebracht.

5.1.4 Studienablauf

Zunächst bereitete der Studienleiter das Setting in einem ruhigen Raum, mit Internet- und Stromanschluss, vor. Hierfür ging er eine Checkliste durch, um sich zu vergewissern, dass alle benötigten Geräte, Hilfsmittel, Programme und Unterlagen vorhanden, funktionsfähig und korrekt eingestellt sind. Anschließend wurde die Nummer des Probanden notiert. Anhand dieser Nummer wurden die Aufgabenblätter nach ihrer Bearbeitungsabfolge vorbereitet.

Sobald der Studienleiter das Setting der Studie vorbereitet und überprüft hatte, wurde der Proband begrüßt und in den Raum gebeten. Wie in Abbildung 5.3 zu sehen ist, wurde zunächst der grobe Studienablauf erklärt. Auch wurde darauf eingegangen, welche Daten erhoben werden und wie die Aufzeichnung dieser stattfindet. Der Studienleiter vergewissert sich anschließend, ob seitens des Probanden noch offene Fragen bestehen. Besteht keine Fragen, wurde dem Probanden die

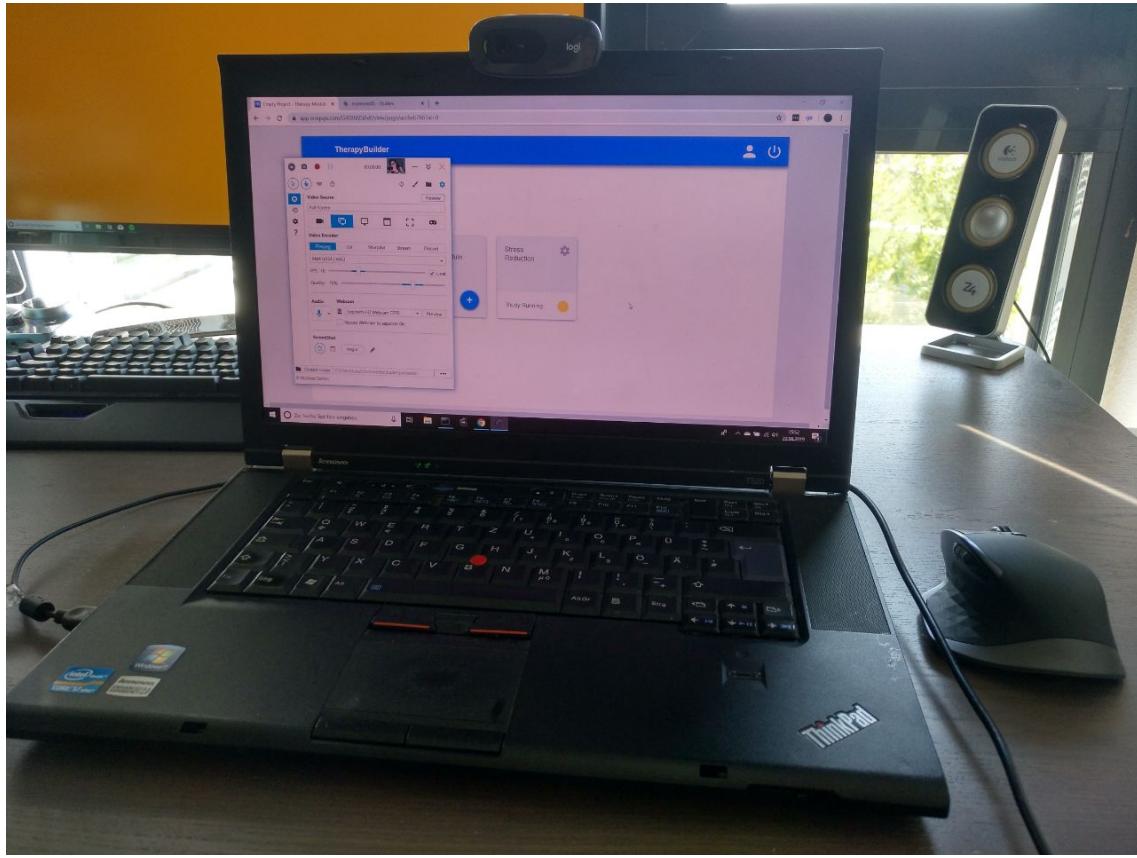


Figure 5.2: Setting der Studie. Der Laptop ist am Stromnetz angeschlossen. Maus und Webcam sind funktionsfähig. Der Screen- und Videorekorder ist startbereit. Die Prototypen wurden für die Aufgaben bereits im Browser aufgerufen und vorbereitet.

Datenschutzerklärung und Einverständniserklärung vorgelegt. Diese sollte er sich in Ruhe durchlesen und, bei Einverständnis, unterschreiben. Nach Unterzeichnung der Dokumente, erklärte der Studienleiter den genauen Ablauf der Studie und die Aufgaben, die an den Probanden gestellt werden. Außerdem wurde der Proband gebeten, laut und deutlich seine Gedankengänge zu äußern, während er die Aufgabe bearbeitet.

Sofern keine weiteren Fragen zum Studienablauf und der Aufgabenbearbeitung bestanden, startete der Studienleiter den Screen Recorder und die Kamera, um den Probanden, sowie den Bildschirm des Laptops, in Bild und Ton aufzunehmen. Des Weiteren wurde dem Probanden das erste Aufgabenblatt zur Bearbeitung vorgelegt. Wie in Abbildung 5.3 zu sehen ist, erfolgte zunächst eine Überprüfung um die Aufgabe festzulegen, mit der gestartet werden soll.

Wurde das erste Aufgabenblatt bearbeitet, so erhielt der Proband einen Fragebogen zum eben bearbeiteten System. Anschließend überreichte der Studienleiter dem Proband das nächste Aufgabenblatt. Auch nach Abschluss dieser Aufgaben folgte ein Fragebogen zum soeben genutzten System. Wurde dieser ausgefüllt, folgte abschließend eine Fragerunde. Der Studienleiter erläuterte die vier verwendeten Konzepte *Konstruktionsprinzip*, *Konfigurationsprinzip*, *Sprünge* und *Sichtbarkeitsregeln*. Daraufhin folgte die Befragung des Probanden. Dieser sollte zunächst darauf eingehen was er an den jeweiligen Konzepten *hilfreich* und *nicht hilfreich*

empfunden hat. Außerdem sollte er erklären was ihm besonders gut an dem jeweiligen Ansatz *gefallen* und welche Eigenschaften ihm *gefehlt* haben.

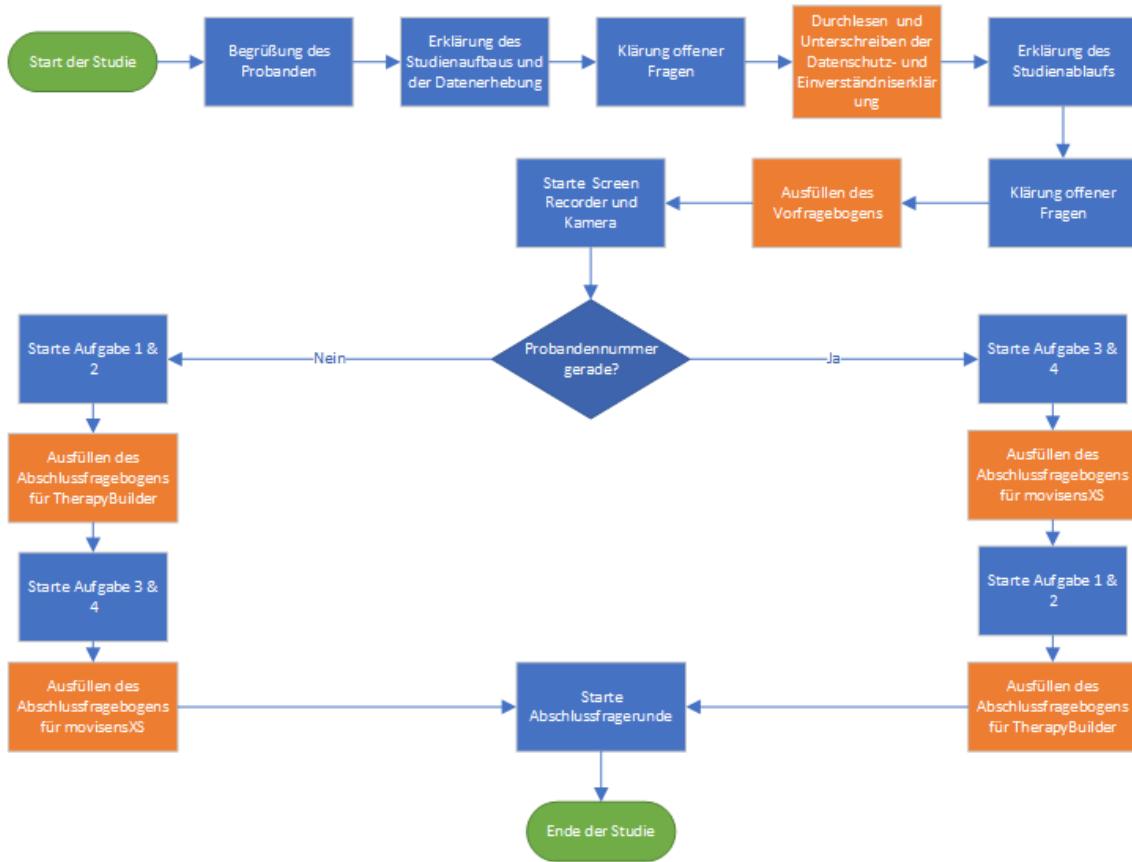


Figure 5.3: Ablauf der Studie. Orange kennzeichnet die Aktionen des Probanden. Blau stellt die Aktionen des Studienleiters dar.

5.1.5 Hypothesen

Im Verlauf des Entwicklungsprozesses für die Konzeption eines Therapiemodellierungsansatzes, wurden mehrere Hypothesen aufgestellt, die den, im *movisensXS*-System verwendeten Prinzipien entgegen stehen. Diese werden anhand der entwickelten Studie sowie deren Ergebnisse näher beleuchtet und be- oder widerlegt. Die Hypothesen beziehen sich auf das Konstruktionsprinzip, welches dem Konfigurationsprinzip entgegen steht, als auch auf die Verwendung von Sprüngen, die den, in *movisensXS* verwendeten, Sichtbarkeitsregeln entgegen stehen. Nachfolgend werden die Hypothesen aufgestellt und erläutert.

5.1.5.1 Konstruktionsprinzip und Konfigurationsprinzip

Das Konfigurationsprinzip wird hinsichtlich dessen Verständlichkeit und Übersichtlichkeit überprüft. Aufgestellt werden Hypothesen, die auf die Einstellung, Konfiguration und Darstellung der Trigger einer Konversation eingehen. Insgesamt werden zum Konfigurationsprinzip sieben Hypothesen aufgestellt, die eine Verbesserung gegenüber dem Konstruktionsprinzip messen sollen.

Verständlichkeit der Triggerdarstellung

Die im Konfigurationsprinzip verwendete grafische Abbildung der zeitlichen Abläufe, durch Zeitstrahl, farbliche Kodierung, Symbole und Anordnung der Konversationen als Liste verdeutlicht, wirken sich positiv auf die Verständlichkeit der Triggerdarstellung aus.

Im Vergleich steht das Konstruktionsprinzip, welches die Triggerdarstellung als zeitliche Abläufe grafisch, als Baum und durch die Anordnung von Blöcken, wie Konversationen (Conversations), Auslösern (Triggern) und Bedingungen (Conditions) sowie einer farblicher Kodierung, nach dem Ampelprinzip, und Formen umsetzt.

Verständlichkeit der Trigger-Einstellungen

Die direkte Bindung von Bedingungen (Conditions) und Auslösern (Triggern) sowie deren Einstellungen an eine Konversation wirkt sich positiv auf die Verständlichkeit der Trigger-Einstellungen aus.

Dem entgegen steht die Anordnung von Auslösern (Triggern) und Bedingungen (Conditions) in Verschachtelungen, mit beliebig vielen Bezügen zu Konversationen.

Übersichtlichkeit der Konversationen

Die Darstellung aller vorhandenen Konversationen in Form einer Liste, innerhalb der zeitlichen Darstellung, trägt zur Verbesserung der Übersichtlichkeit der Verwendeten Konversationen bei.

Innerhalb des Konstruktionsprinzips wird die Darstellung aller verwendeten Konversationen, im Samplingbaum in Form von *Conversation*-Blöcke umgesetzt. Diese können beliebig im Baum platziert und angeordnet werden.

Übersichtlichkeit der zeitlichen Darstellung der Konversationen

Die im Konfigurationsprinzip verwendete grafische Abbildung der zeitlichen Abläufe, in Form eines Zeitstrahls und durch Anordnung der Konversationen als Liste, trägt zu einer besseren Übersicht der zeitlichen Abfolge von Konversationen bei.

Im Vergleich steht das Konstruktionsprinzip, welches die zeitliche Abläufe grafisch, als Baum und durch die Anordnung von Blöcken, wie Konversationen (Conversations) und Auslösern (Triggern), umsetzt.

Verständlichkeit der Triggerkonfiguration

Die Art der Unterscheidung zwischen Trigger und Condition tragen zur Verständlichkeit der Konfiguration der Trigger-Einstellungen einer Konversation bei. Hierbei gibt es zwischen Trigger und Condition keine Abhängigkeit.

Im Gegensatz zum Konfigurationsprinzip setzt das Konstruktionsprinzip eine Unterscheidung zwischen Trigger und Condition innerhalb des Samplingbaums ein. Diese werden durch Blöcke dargestellt, die sich in Farbe, Form und Anordnungsmöglichkeit unterscheiden. Trigger und Conditions sind außerdem voneinander abhängig.

Übersichtlichkeit der Therapie

Insgesamt tragen die verwendeten Stilmittel des Konfigurationsprinzip, zur Übersichtlichkeit einer Therapie, bei. Die verwendeten Stilmittel sind hierbei die Auflistung der verwendeten Konversationen, die zeitliche Darstellung dieser in einem Zeitstrahl, Unterscheidung dieser anhand von Farben und Formen sowie Verdeutlichung von Abhängigkeiten zwischen Konversationen durch Linien.

Dieser Form der Übersicht steht die Darstellung der Therapie in Form eines Baums entgegen. Die Übersicht der Therapie wird hierbei durch Anordnung der Blöcke, deren Farben sowie Inhalte, Verbindungen und Anordnung gegeben.

Verständlichkeit von Abhängigkeiten zwischen Konversationen und Konversationsverzweigungen

Die Abbildung der Abhängigkeiten zu anderen Konversationen im Zeitstrahl und der Verzweigung von Konversationen, visualisiert durch Linien, wirkt sich positiv auf die Verständlichkeit von Verzweigungen von Konversationen und Abhängigkeiten zwischen Konversationen aus.

Diesem Designprinzip steht die Darstellung von Abhängigkeiten zu anderen Konversationen durch Verzweigungen im Baum entgegen.

5.1.5.2 Sprünge und Sichtbarkeitsregeln

Die verwendeten Sprünge und damit einhergehende Darstellung, wird hinsichtlich dessen Verständlichkeit und Übersichtlichkeit überprüft. Aufgestellt werden Hypothesen, die auf die Darstellung und Einstellung einer Konversation eingehen. Insgesamt werden zum Konzept der Sprünge und dessen Umsetzung sechs Hypothesen aufgestellt, die eine Verbesserung gegenüber der Verwendung von Sichtbarkeitsregeln und der zugehörigen Darstellung messen sollen.

Verständlichkeit der Konversationsdarstellung

Die Darstellung einer Konversation, welche mit dem Einsatz von Sprüngen einhergeht, trägt zur besseren Verständlichkeit der Konversationsdarstellung bei. In der Umsetzung werden Chatverläufe in einer Weise dargestellt, die in bekannten Chat-Technologien zum Einsatz kommt. Dies beinhaltet räumliche wie farbliche Trennung der Chatbot-Ausgaben und Nutzer-Eingaben.

Dieser Form der Umsetzung wird die Unterscheidung durch Icons und Textbeschreibung entgegen gestellt.

Verständlichkeit der Konversationseinstellungen

Das Einbauen eines Elements, welches Variablen überprüft und sich auf mehrere Elemente auswirken kann, trägt zur besseren Verständlichkeit der Einstellung des Konversationsverlaufs bei.

Das Konzept der *Sichtbarkeitsregeln*, welches entgegen gestellt wird, nutzt die Metapher eines Auges. Dieses kann an einer Form aktiviert werden um eine Sichtbarkeitsregel zu hinterlegen. Die Sichtbarkeitsregel bezieht sich nur auf die entsprechende Form.

Übersichtlichkeit des Konversationsverlaufs

Die Verwendung von Spalten, sogenannten *Lanes*, tragen zur Übersicht von Konversationsverzweigungen bei.

Diesem Prinzip steht das hinterlegen von Sichtbarkeitsregeln und die Kennzeichnung dieser durch ein Augen-Icon, entgegen.

Übersichtlichkeit der Antwortoptionen innerhalb des Konversationsverlaufs

Die Visualisierung von Nutzereingaben innerhalb der Dialogansicht durch den Einsatz der Button-Metapher trägt zur besseren Übersicht der Antwortmöglichkeiten des Nutzers bei.

Diesem Konzept steht die Darstellung der Antwortmöglichkeiten nach öffnen der Einstellungen einer Form entgegen.

Verständlichkeit der Verzweigungen innerhalb des Konversationsverlaufs

Die Visualisierung von Verzweigungen innerhalb eines Dialogverlaufs mittels Bedingungsblock und Verweis auf Lanes, tragen maßgeblich zur Verständlichkeit bei. Der Nutzer versteht, dass es sich um eine Verzweigung handelt und welche Auswirkungen diese hat.

Diesem Design steht die Visualisierung von Verzweigungen innerhalb eines Dialogverlaufs mit Sichtbarkeitsregeln entgegen.

Übersichtlichkeit der Werkzeugpalette zur Konversationserstellung

Eine strikte Trennung von Chatbot-Ausgabe und Nutzereingabe trägt maßgeblich zur Übersichtlichkeit der Werkzeugpalette bei.

Dem steht die Trennung von Chatbot-Ausgabe ohne Erwartung eines Nutzerinputs und Chatbot-Ausgaben mit Erwartung eines Nutzerinputs entgegen, die im *mo-visensXS*-Prototyp verwendet wird.

5.2 Beschreibung des erhobenen Datensatzes

Nach der Durchführung der Studie gilt es, die Datensätze dieser auszuwerten und einzuordnen. Hierfür werden mehrere erhobene Daten betrachtet. Die Evaluation der Studienergebnisse besteht zunächst aus der Beschreibung der Charakteristika der Probandengruppe. Anschließend werden die Ergebnisse der Erhebungen beschrieben. Eingegangen wird hierbei auf die Ergebnisse der Fragebögen, sowie der Abschließenden Fragerunde der untersuchten Konzepte.

5.2.1 Charakteristika der Probandenstichproben

Es nahmen acht Probanden an der Vergleichsstudie teil. Diese befanden sich zum Zeitpunkt der Durchführung im Alter von 23 bis 37 Jahren. Das durchschnittliche Alter beträgt 29. Die Probandengruppe setzt sich aus fünf Frauen und 3 Männern

zusammen. Die Probanden sind wissenschaftliche Mitarbeiter, Promotionsstudenten oder Doktoren aus dem medizinischen Bereich.

Folgende Aussagen lassen sich über die Gewohnheiten und Technologienutzung der Probanden ableiten. Die Mehrheit verwendet ein- oder mehrmals am Tag Chat-Technologien. Ein Proband nutzt Chat-Technologien einmal im Monat oder seltener. Die verwendeten Chat-Technologien setzen sich aus Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, Instagram, Threema, Apple Nachrichten, Line und Slack zusammen. Die meistgenutzten Chat-Technologien innerhalb der Probandengruppe sind Whatsapp und Facebook Messenger. Verwendet werden diese Anwendungen hauptsächlich auf dem Smartphone oder Laptop bzw. Desktop Computer.

Die Nutzung von Chatbots ist innerhalb der Probandengruppe wenig verbreitet. Diese werden von zwei Probanden einige Male pro Woche und einmal im Monat oder weniger genutzt. Genutzt werden der Nachrichtenbot der Tagesschau und ein Chatbotdienst für den Kundenservice der Firma ASOS. Bedient werden diese Chatbotdienste auf dem Smartphone sowie Laptop bzw. Desktop Computer.

Innerhalb der Probandengruppe wurde *Experience Sampling* bereits mehrheitlich genutzt. Drei Probanden gaben an noch nie oder nur gelegentlich *Experience Sampling* verwendet zu haben. Fünf Probanden haben bereits *Experience Sampling* öfters bis regelmäßig genutzt. Für *Experience Sampling* kamen die Anwendungen movisensXS, Mental und Whatsanalyzer zum Einsatz. Genutzt wurden diese auf dem Smartphone oder Laptop bzw. Desktop Computer.

Hinsichtlich der Vorerfahrungen bezüglich movisensXS lassen sich für die Probandengruppe folgende Aussagen treffen. Wie in Grafik 5.4 zu sehen ist, besitzt ein Proband keinerlei Erfahrungen mit movisensXS. Die restlichen Probanden nutzen das Programm gelegentlich bis regelmäßig. Die Nutzung von movisensXS beschränkt sich auf das Zuordnen von Probanden, Teilnahme an Studien, sowie kleinen Anpassungen einer bereits bestehenden Studie.

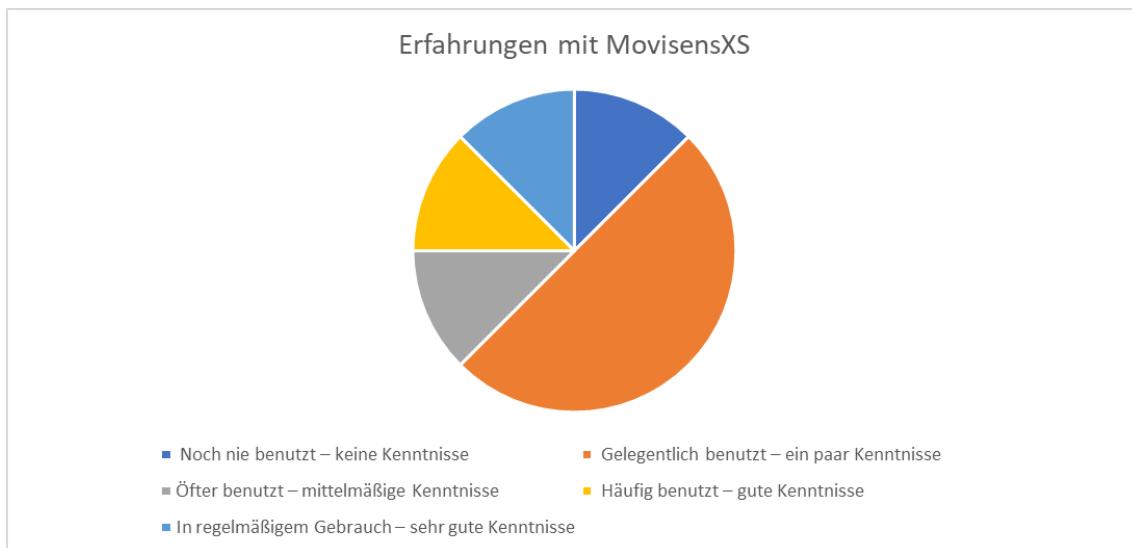


Figure 5.4: Angaben der Probanden bezüglich ihrer Erfahrungen mit dem Programm *movisensXS*

5.2.2 Evaluationsergebnis des Konstruktionsprinzips

Das Konstruktionsprinzip bietet das Einstellen der Trigger durch das Zusammensetzen und Verschalten einzelner Blöcke mit unterschiedlichen Funktionen. Wie in Abbildung 5.5 dargestellt, bildet sich aus der Anordnung ein Baum aus verschiedenen Blöcken. Die Blöcke unterscheiden sich farblich und folgen dem Ampelprinzip. Aber auch die Konnektoren unterscheiden sich.

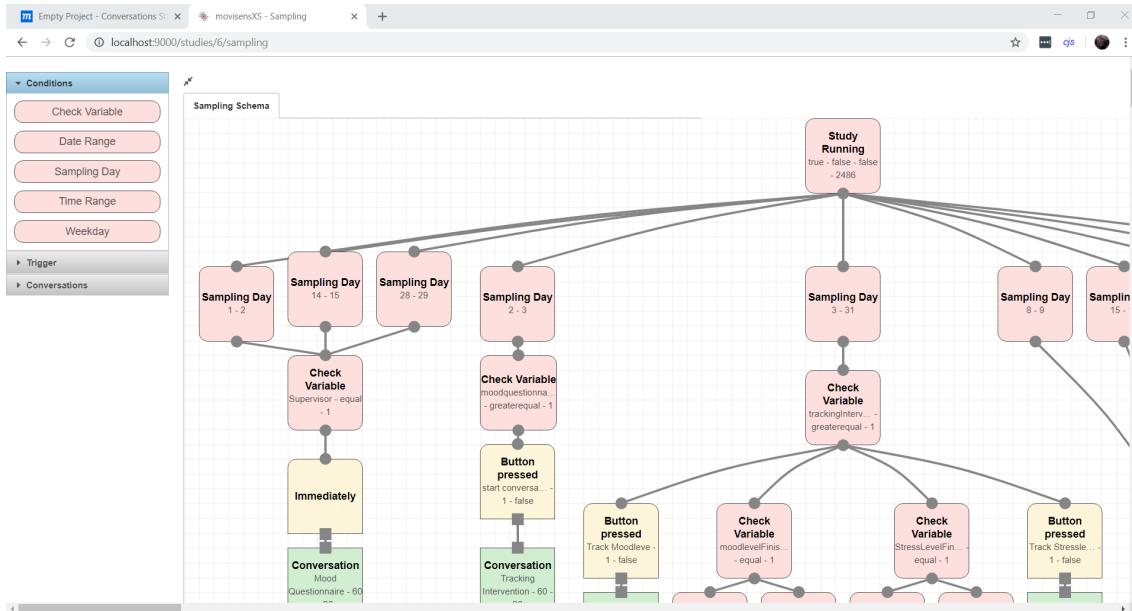


Figure 5.5: Das Konstruktionsprinzip des movisensXS. Blöcke werden miteinander verschaltet.

Nachfolgend werden die erhobenen Daten beschrieben, die bezüglich des Konstruktionsprinzips erhoben wurden. Zunächst werden die Ergebnisse des Zwischenfragebogens, anschließend die Ergebnisse der Abschlussfragerunde dargestellt.

5.2.2.1 Zwischenfragebogen

Die Probanden gaben nach der Aufgabenbearbeitung an, dass sie die Darstellung der Trigger als zumeist verständlich empfanden mit einer leichten Tendenz zu zum Teil verständlich. Dies wird auch durch die Freitext-Aussagen der Probanden gestützt. sechs von acht Probanden gingen auf die positive Auswirkung der farblichen Kodierung ein. Zum einen wurde beschrieben, dass diese die Orientierung innerhalb des Baumes erleichtern und die Funktion sowie Abfolge der Bausteine gut beschreiben.

Die Verständlichkeit der Einstellungsmöglichkeiten der Trigger wurde von den Probanden sehr unterschiedlich bewertet. Im Schnitt wird diese als zum Teil verständlich und zumeist verständlich empfunden. Positiv wurde von einem Probanden die vielen möglichen Trigger-Optionen hervorgehoben.

Während des Durcharbeitens der Aufgaben wurden die Probanden in der Trigger-Ansicht mit Verzweigungen zwischen einzelner Konversationen konfrontiert. Diese wurden im movisensXS als zum Teil verständlich empfunden. Diese Auswertung findet sich auch in den Aussagen wieder. Die Hälfte der Probanden gibt an, dass die Baumdarstellung bei vielen Bausteinen schnell unübersichtlich wirkt.

Innerhalb des Baumes kann abgeleitet werden, welche Konversationen im Laufe des Therapiemoduls gestartet werden. Das Auffinden dieser Konversationen bewerteten die Probanden laut Fragebogen-Ergebnissen als eher gut.

Auch empfanden es die Probanden als eher schwierig die zeitliche Abfolge der Konversationen nachzuvollziehen. Im Schnitt bewerteten sie auch diese eher gut mit leichter Tendenz zu mäßig. Ein Proband beschrieb, dass der Baum nicht auf den ersten Blick erkennen lässt, was dieser bedeutet. Ein weiterer merkte an, dass die Darstellung für den entsprechenden Zweck nicht sehr intuitiv ist.

Das Anordnen der Bausteine zur Konfiguration der Trigger empfanden die Probanden im Schnitt gut verständlich. Dies wurde auch von den Probanden positiv hervorgehoben. Zwei Probanden beschreiben, dass das Baukasten-Prinzip die Konfiguration erleichtert. Ein Proband weiß ebenfalls auf die bereits erwähnte Vielfalt der Trigger-Optionen hin. Darüber hinaus wurde von knapp 38 Prozent die Anordnung der Bausteine via Drag and Drop positiv hervorgehoben.

Die Abhängigkeiten ließen sich hingegen nicht so gut erkennen. Im Schnitt tendiert die Einschätzung der Probanden eher zu einer eher guten Darstellung der Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Konversationen. Dies kann erneut mit der, von den Probanden mehrfach genannten, Unübersichtlichkeit in Verbindung gebracht werden.

Insgesamt empfanden die Probanden die Übersichtlichkeit der Therapie und deren Verlauf als eher mäßig. Ein Proband gab an, dass die Therapie für ihn schlecht zu überschauen ist. Die restlichen Probanden hingegen bewerteten diese zwischen sehr gut bis eher gut. Dies spiegelt sich wiederum in der Aussage über die fehlende Übersichtlichkeit innerhalb der Baum-Darstellung wieder. Dies wurde - wie bereits erwähnt - von 50 Prozent der Probanden angemerkt.

5.2.2.2 Abschlussfragerunde

Die Abschlussfragerunde ergab 60 Aussagen. 18 Prozent der Aussagen bezogen sich auf die Frage, welche Eigenschaften dieser Form der Umsetzung, als besonders hilfreich erfahren wurden. Auf die Frage hin, welche Eigenschaften als hinderlich empfunden wurden, konnten 35 Punkte genannt werden. Diese machen 35 Prozent der Abschlussfragerunde aus. Hingegen bezogen sich 28 Prozent der Aussagen auf die Frage was den Probanden an dieser Form der Umsetzung besonders gut gefallen hat. Elf Punkte wurden von den Probanden genannt, die sie am System vermisst haben. Dies macht ebenfalls 18 Prozent der Aussagen über die Umsetzung aus.

Hilfreich

Zwei Probanden konnten keine Antwort auf die Frage geben, was sie an dieser Umsetzungsform besonders hilfreich empfanden. 36 Prozent der Antworten gaben an, dass sie insbesondere die farbliche Kodierung der Bausteine als besonders hilfreich empfanden. Somit konnten Beziehungen zwischen Bausteinen besser nachvollzogen werden. Eine weitere Anmerkung eines Probanden unterstützt diese Erklärung. So sagte dieser aus, dass die Farben dabei halfen, sich im Baum zu orientieren. Rote Elemente befinden sich oben, gelbe in der Mitte und Grüne befinden sich in der Darstellung unten. Dies unterstützt bei der Orientierung. Drei von acht Probanden äußerten, dass die grafische Darstellung hilfreich war. So hatten diese mehr Infos

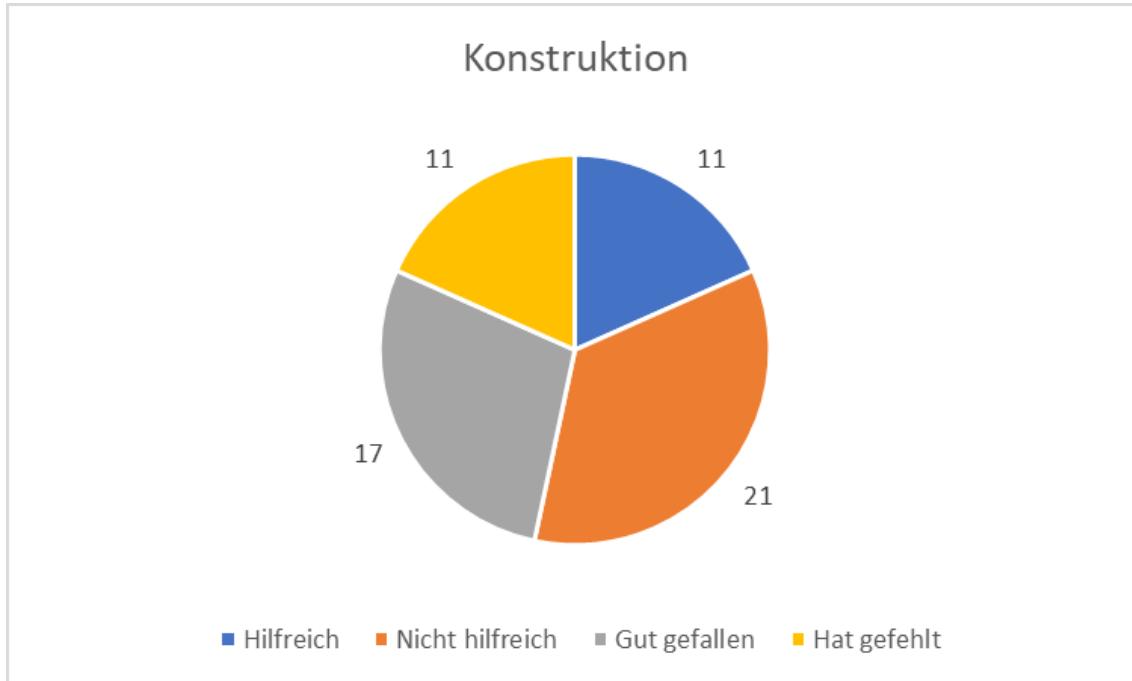


Figure 5.6: Die Übersicht einer Konversation im *movisensXS*-Prototyp.

auf einem Blick und konnte die Abhängigkeiten gut einsehen. Achtzehn Prozent der Probanden gingen auf die Navigation innerhalb des Prototyps ein. So empfanden sie die Navigation zur Baum-Darstellung als hilfreich. Diese war klar und half dabei sich schneller zurecht zu finden und den Baum mit den entsprechenden Trigger-Einstellungen aufzurufen. Ein weiterer Proband ging auf die vielen Anordnungsmöglichkeiten der Bausteine ein.

Nicht hilfreich

Die Mehrheit der Aussagen aller Probanden, bezieht sich auf die Übersichtlichkeit der Umsetzungsform, sowie fehlende Erklärungen. So bezogen sich 29 Prozent der Antworten auf die fehlende Übersicht. Angemerkt wurde hier die fehlende Möglichkeit die Darstellung des Baums zu vergrößern und zu verkleinern. Außerdem empfanden die Probanden die Darstellung als zu komplex und schlecht überschaubar, sobald die Anzahl der verbundenen Bausteine etwas wächst. Weitere 24 Prozent der Aussagen betrafen die fehlenden Erklärungen. So vermissten die Probanden Tool-boxen und Anleitungen um sich bei dieser Darstellung besser zurecht zu finden. 14 Prozent der angesprochenen Punkte äußerten sich über den Workload der Darstellungsform. So äußerten Probanden, dass für diese eine längere Auseinandersetzung notwendig ist, um die Darstellungsform zu verstehen und zu bedienen. Dies liege unter anderem auch daran, dass die Konversationen und der zeitliche Ablauf unverbunden wirken. Ein Proband antwortete, dass die Vielzahl an Navigationsmöglichkeiten nicht zur Übersicht beitragen. Ein weiterer ging auf die Suche eines Moduls, beziehungsweise einer Konversation, innerhalb des Baums ein. Dieser fand es störend, dass die Suche nach einem Modul aus durchsuchen des Baums besteht. Ebenfalls äußerte ein Proband, dass die Platzierungsart der einzelnen Blöcke als hinderlich empfunden wurde.

Gut Gefallen

Besonders gut gefallen hat den Probanden die Farbliche Trennung der Bausteine. 35 Prozent der Aussagen äußerten sich hierzu positiv. Auch die *Drag and Drop* Funktion hoben die Probanden positiv hervor. Auf diese beziehen sich 29 Prozent der genannten Punkte. Einem Probanden gefällt das Zusammenbauen des Baums, unter anderem durch dessen Flexibilität in der Anordnung und Gestaltung. Weitere Punkte die gut gefallen, sind die grafische Darstellung, die gute Nachvollziehbarkeit der Einstellungsmöglichkeiten, die intuitive Navigation durch die Reiter, sowie die vorhandenen Informationen innerhalb des Baums. Diese Aussagen nehmen einen Anteil von knapp sechs Prozent aller genannten Punkte ein.

Gefehlt

Vermisst haben die Probanden folgende Funktionen: eine Suchfunktion nach Modulen, Erklärungen zur Bedienung und Bedeutung beispielsweise der Farben, sowie einen besseren Überblick über den Studienablauf. Jeweils 27 Prozent der Aussagen bezogen sich auf diese Punkte. Neben diesen wurde von einem Probanden der Sinn des Dashboards angesprochen. Dessen Funktion ging für den Probanden nicht genau hervor. Ein weiterer Punkt spricht an, dass die Arbeitsbelastung des Nutzers nicht aus dem Baum hervorgeht.

5.2.3 Evaluationsergebnis des Konfigurationsprinzips

Im Vergleich zum oben beschriebenen Konstruktionsprinzip, verwendet das Konfigurationsprinzip hauptsächlich eine Oberfläche in der Einstellungen via Steuerelemente vorgenommen werden. Diese werden durch Formulare bereitgestellt, wie in Abbildung 5.7 verdeutlicht. Verschachteln von Triggern geschieht durch das Hinzufügen eines neuen Triggers zur jeweiligen Konversation. Basierend auf diesen Einstellungen wird ein Element im Zeitstrahl erzeugt, welches darstellt, wann eine Konversation gestartet wird, die Anzahl der Wiederholungen, Dauer sowie die Abhängigkeiten zu anderen Konversationen aufzeigt.

Nachfolgend werden die erhobenen Daten beschrieben, die bezüglich des Konfigurationsprinzips erhoben wurden. Zunächst werden die Ergebnisse des Zwischenfragebogens, anschließend die Ergebnisse der Abschlussfragerunde dargestellt.

5.2.3.1 Zwischenfragebogen

Im Falle des Konfigurationsprinzips zeigte sich, dass die Probanden die Darstellung der Trigger als zumeist verständlich empfanden mit leichter Tendenz zu voll und ganz verständlich. Die Freitext-Aussagen unterstützen diese Angaben. 75 Prozent der Probanden gaben an, dass ihnen die zeitliche Übersicht gut gefiel. Allerdings war hier nicht alles direkt verständlich. So fehlten knapp 38 Prozent eine Erklärung der Farben und Symbole die zum Einsatz kamen.

Die Einstellungsmöglichkeiten der Trigger empfanden die Probanden im Konfigurationsprinzip zumeist verständlich mit leichter Tendenz zu voll und ganz verständlich. Ein Proband beschrieb, dass die Umsetzung des Konfigurationsprinzips viele Einstellungsmöglichkeiten bietet, ohne mit diesen zu erschlagen. Drei Probanden gaben an, dass die Einstellungen der Trigger zunächst irritierten.

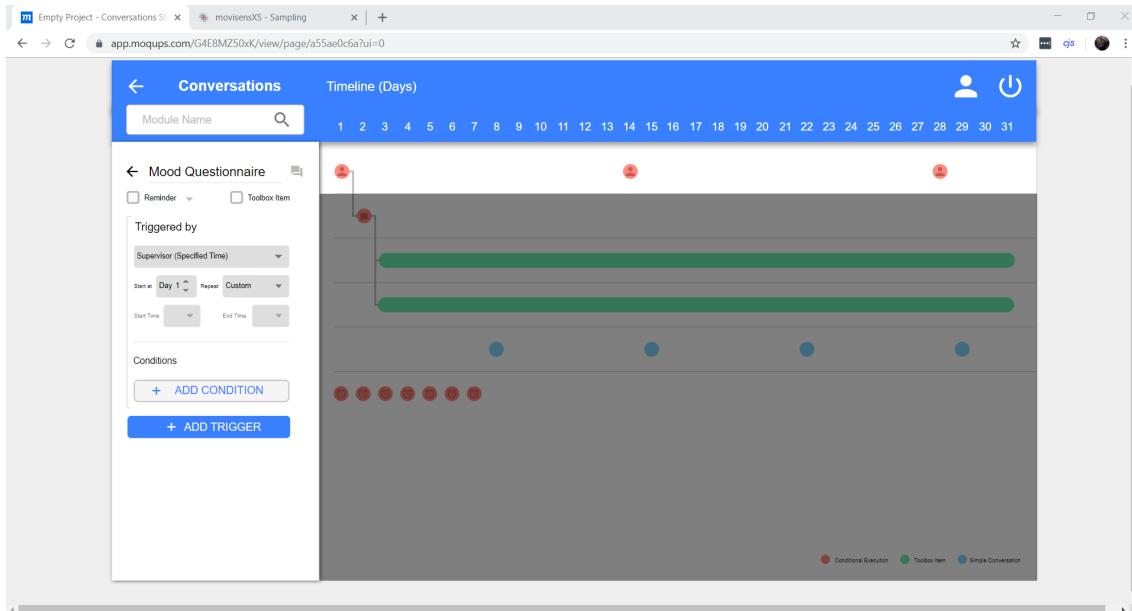


Figure 5.7: Das Konfigurationsprinzip welches im TherapyBuilder zum Einsatz kam. Der zeitliche Ablauf der Konversationen wird in einem Zahlenstrahl abgebildet.

Innerhalb der zeitlichen Ansicht wurden Verzweigungen zwischen Konversationen mit Hilfe von Linien dargestellt. Die Linien führten von einer Konversation zur nächsten. Diese Darstellung empfanden die Probanden zu 50 Prozent als voll und ganz verständlich. Die restlichen 50 Prozent gaben an, dass sie diese zumeist verständlich empfanden. Dies lässt sich auch mit den Freitext-Aussagen über die Übersichtlichkeit des Systems in Verbindung bringen. Keiner der Probanden ging allerdings näher auf die Verzweigungen zwischen Konversationen ein.

Das Konfigurationsprinzip stellt in der zeitlichen Übersicht alle Konversationen in Form einer Liste dar. Die Probanden bewerteten diese Form der Auflistung anhand ihrer Übersichtlichkeit. Im Schnitt wurde diese als voll und ganz verständlich bewertet. Auch hier wurde im Freitext nicht weiter darauf eingegangen. Alle Probanden merkten in dieser allerdings an, dass die Gesamtdarstellung der Trigger übersichtlich ist.

Die zeitliche Darstellung der Konversationen wurde von den Probanden mehrheitlich, zu 75 Prozent, mit "Sehr gut" bewertet. Auch innerhalb der Freitexte äußerten sich die Hälften der Probanden explizit zur zeitlichen Darstellung der Konversationsabläufe. Über 60 Prozent der Probanden merkten diese als positiven Punkt an.

Eine Aufgabe konfrontierte die Probanden mit der Konfiguration eines Triggers. Hier gaben die Probanden an, dass sie diese im Schnitt als gut verständlich empfanden mit leichter Tendenz zu eher gut verständlich. Innerhalb der Freitext-Aussagen wurden diesbezüglich mehrere Kritikpunkte geäußert. So gaben knapp 38 Prozent der Probanden an, dass die Konfiguration nicht ganz klar verständlich ist.

Die Abhängigkeiten zwischen Konversationen ließen sich, laut den Probandenaussagen, im Schnitt gut nachvollziehen. Die Hälften der Probanden gab an, dass diese sehr gut verständlich seien. Die andere Hälfte empfand die Darstellung als gut verständlich. Beziiglich dieser Abhängigkeiten wurde in einer Freitext-Aussage

angegeben, dass der Therapieverlauf und die logischen Verknüpfungen als positiv empfunden wurde.

Im Gesamten wurde die Übersichtlichkeit der Therapie innerhalb des Konfigurationsprinzips als gut bewertet. Wobei sich hier eine leichte Tendenz zu sehr gut andeutet. Dies lässt sich auch aus den Freitext-Aussagen der Probanden ableiten. Hundert Prozent der Probanden gaben an, dass die Darstellung der Therapie in Form einer Zeitstrahl übersichtlich ist und ihnen gut gefallen hat. Außerdem lässt sich der gesamte Therapieverlauf gut ableiten.

5.2.3.2 Abschlussfragerunde

Insgesamt nannten die Probanden 57 Punkte zum Konfigurationsprinzip. Etwas mehr als die Hälfte der Punkte betreffen die Frage, was die Probanden als besonders hilfreich empfanden. Siebzehn Prozent der Aussagen wurden von den Probanden auf die Nachfrage, was ihnen weniger oder nicht hilfreich erschien, getätigt. Auf die Frage, was ihnen gut gefallen habe, gaben die Probanden zehn Punkte an. Dies macht ebenfalls siebzehn Prozent der Aussagen aus. Die restlichen fünfzehn Prozent der angesprochenen Punkte bezogen sich auf die Bitte zu erläutern, was sie an der Umsetzung vermisst haben.

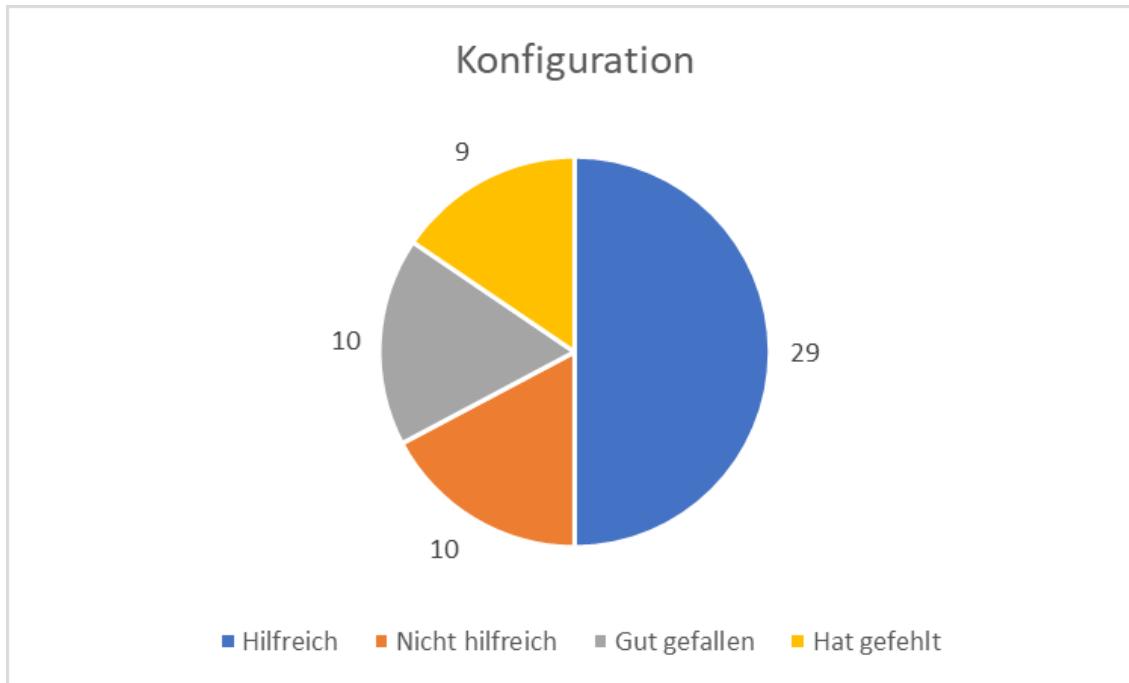


Figure 5.8: Anteile der Aussagen, die Probanden in der abschließenden Fragerunde bezüglich des Konfigurationsprinzip äußerten.

Hilfreich

Die Hälfte der Probanden empfanden besonders die zeitliche Darstellung als hilfreich. Ein Proband beschrieb, dass das Zusammenbringen der Einstellungen und des zeitlichen Ablaufs der Übersicht beiträgt. Ein weiterer ging darauf ein, dass der Zeitstrahl gut interpretierbar ist. Auch da dieser konsistent nach rechts fortlaufend ist. Knapp 38 Prozent der Probanden äußerten auch, dass die Darstellung

generell als übersichtlich empfunden wurde. Weitere Aussagen bekräftigen diese Äußerung. So wurde das System generell als benutzerfreundlich eingestuft. Unter anderem wurde dies durch die Anlehnung an das bekannte Material Design von Google begründet. Auch wurde angemerkt, dass wichtige Informationen und Funktionen im Vordergrund stehen und auch auf die Funktionen reduziert wurde, die für einen entsprechenden Chatbot benötigt werden. Des weiteren wurden die zeitlichen Abhängigkeiten als gut einsehbar empfunden. Hierzu gab es zwei Aussagen die dies hervorhoben. Zwei Anmerkungen bezogen sich auf die farbliche Kodierung der Trigger-Arten. Die Unterscheidung dieser innerhalb der zeitlichen Darstellung wurde positiv empfunden. Auch die Auflistung der Konversationen innerhalb der Darstellung wurde positiv angemerkt. Die Suchfunktion erleichterte das Finden einzelner Konversationen. Dies äußerten ebenfalls zwei Probanden.

Nicht hilfreich

Zwei Probanden konnten keine Aussage darüber treffen, was sie als nicht hilfreich empfanden. Vier weitere Probanden hingegen gaben an, dass die Legende, die in der Darstellung der Umsetzung vorkamen, eher irritierend wahrnahmen. Hier fehlte ihnen eine ausführliche Erklärung der farblichen Kodierung. Außerdem wurden die Icons, die in der zeitlichen Übersicht auftauchten, in der Legende vermisst. Ein weiterer Proband wünschte sich die Möglichkeit, die Konversationen innerhalb der zeitlichen Darstellung klickbar zu gestalten, um daraufhin beispielsweise die Trigger-Einstellungen der entsprechenden Konversation zu öffnen. Des weiteren irritierte einen Probanden die Aufteilung zwischen den Abhängigen Konversationen.

Gut Gefallen

Auf die Frage, was den Probanden an der Umsetzung besonders gut gefallen habe, konnte ein Proband keine Aussage treffen. 37 Prozent der Probanden hingegen gaben an, dass ihnen die zeitliche Darstellung der Konversationen besonders gut gefiel. Ein Proband merkte dabei an, dass auf diese Weise die Belastung der Therapie-Teilnehmer auf einen Blick einsehbar ist. Auch wurden von weiteren 37 Prozent angegeben, dass die Konversation und Trigger gut ineinander greifen. Gefühlt müssen weniger Einstellungsschritte vorgenommen werden und der Fluss dieser wirkt klarer und konsistenter.

Gefehlt

Drei Probanden konnten keine Aussage darüber treffen, was sie an dieser Form der Umsetzung vermisst haben. Fünfundfünzig Prozent der genannten Punkte gingen auf fehlende Hilfestellungen ein. Zum einen wünschen sich die Probanden Anleitungen beziehungsweise Tutorials zur Einführung. Zum anderen vermissten sie Tooltips, die Informationen zu verschiedenen Funktionen und Elementen offenlegen. Des Weiteren wünschen sie sich eine Funktion hinter den einzelnen Elementen innerhalb der Zeitdarstellung. Zwei Probanden beschrieben, dass ihnen eine hinterlegte Funktion fehlt, die durch das Anklicken eines solchen Elements ausgelöst wird. Gewünscht wurde hier das Öffnen der Einstellungsmöglichkeiten oder Anzeigen von zugehörigen Informationen der Trigger-Einstellungen. Zusätzlich wünschten sich zwei weitere Probanden eine ausführlichere Legende die mehr Informationen über die Farben und Symbole bietet.

5.2.4 Evaluationsergebnis der Sprünge

Zunächst werden die zugehörigen Daten der Methode, die im *TherapyBuilder* zum Einsatz kam, untersucht. Wie in Abbildung 5.9 zu erkennen ist, wird der Konversationsverlauf, ähnlich eines herkömmlichen Chatverlaufs bekannter Technologien, versetzt dargestellt.

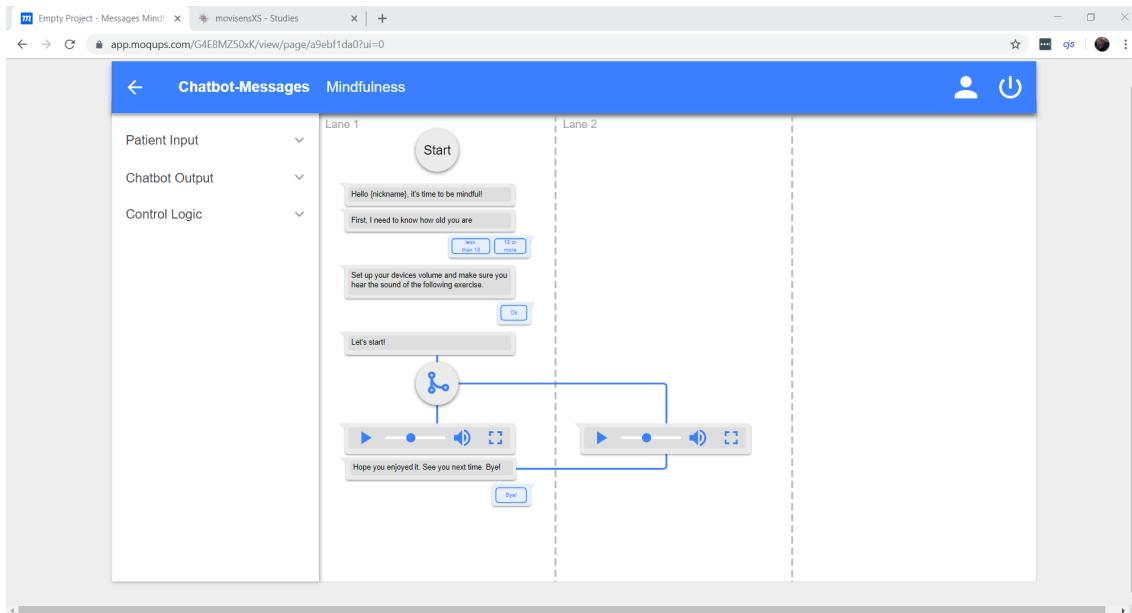


Figure 5.9: Der Prototyp *TherapyBuilder* stellt alternative Gesprächsverläufe als Sprünge dar. Diese werden mit einem runden Element und einem entsprechenden Icon versinnbildlicht. Anhand der hinterlegten Bedingungen wird im Gesprächsverlauf entschieden, welchen Gesprächsverlauf den Nutzern dargeboten wird. Dabei verweist der Sprung auf verschiedene Lanes die den entsprechenden Verlauf beinhaltet.

Nachfolgend werden die erhobenen Daten beschrieben, die bezüglich der betrachteten Sprung-Methodik erhoben wurden. Zunächst werden die Ergebnisse des Zwischenfragebogens, anschließend die Ergebnisse der Abschlussfragerunde dargestellt.

5.2.4.1 Zwischenfragebogen

Hinsichtlich der Darstellung der Konversationen beurteilten die Probanden diese als voll und ganz verständlich. Dies lässt sich auch in den Freitexten der Probanden wiederfinden. Knapp 88 Prozent der Aussagen äußern sich positiv über die Darstellung der Konversationen. So gefällt im allgemeinen die zeitliche Abfolge, die Gestaltung wie auch die Übersichtlichkeit.

Die Einstellungsmöglichkeiten der Konversationen empfanden die Probanden im Schnitt als voll und ganz verständlich. Sie tendierten leicht zu zumeist verständlich. Ein Proband äußerte sich auch positiv über die Möglichkeit, die Konversation in dem dargestellten Ablauf zu bearbeiten. Ein weiterer merkte die vielen Einstellungsmöglichkeiten an, die dennoch nicht visuell erschlagen.

Bezüglich des Konversationsverlaufs und dessen Übersichtlichkeit äußerten die Probanden, dass diese im Schnitt als sehr gut empfunden wird. Dabei gibt es eine sehr

leichte Tendenz zu *als gut empfunden*. Die Freitext-Aussagen bekräftigen dies. Hier wird vermehrt auf die Übersichtlichkeit eingegangen. Die Hälfte der Probandenaussagen gaben dies unter den Punkten an, die ihnen am System am besten gefallen haben. Die Hälfte der Probanden gaben unter diese Punkt allgemein an, dass ihnen die Darstellung der Konversationen gefallen hat.

Antwortoptionen eines Konversationsverlaufs wurden im Allgemeinen als übersichtlich wahrgenommen. Im Schnitt wurde diese als sehr gut bewertet. Keiner der Probanden ging innerhalb der Freitext-Angaben weiter darauf ein.

Verzweigungen innerhalb eines Konversationsverlaufs wurden ebenfalls im Schnitt als sehr gut verständlich empfunden. Es ließ sich hier eine leichte Tendenz zur Einschätzung *gut verständlich* erkennen. Ein Proband schrieb, dass die Konditionen Sinn ergeben. Eine weitere Anmerkung weiße allerdings auf die Befürchtung hin, dass die Lane-Anordnung, die bei einer Verzweigung entsteht, bei mehr als drei Verzweigungen kompliziert werden könnte. Außerdem konnte ein Proband aus der Grafik nicht genau ableiten, welche Bedingungen und Entscheidungen zusammenhängen.

Die Werkzeugpalette zur Erstellung des Konversationsverlaufs wurde im Schnitt als sehr übersichtlich, mit einer Tendenz zu gut übersichtlich, wahrgenommen. Hier wurde von einem Probanden angemerkt, dass viele Einstellungsmöglichkeiten angeboten werden, ohne mit diesen visuell zu erschlagen. Auch die Aussage, dass die Konditionen Sinn ergeben, bekräftigen das Ergebnis der Fragebogen-Auswertung.

5.2.4.2 Abschlussfragerunde

Innerhalb der Abschlussfragerunde äußerten die Probanden insgesamt 41 Punkte über die Verwendung und Darstellung von Sprüngen innerhalb eines Konversationsverlaufs. 39 Prozent der genannten Punkte beziehen sich auf die Nachfrage, was die Probanden als besonders hilfreich empfanden. Knapp fünfzehn Prozent der Punkte nannten die Probanden auf die Frage, welche Eigenschaften sie als nicht hilfreich erlebten. 24 Prozent der angegebenen Punkte ordnen sich der Aufgabe zu, Eigenschaften zu nennen, die den Probanden gut gefallen haben. Die restlichen 22 Prozent beziehen sich auf die Eigenschaften, die von den Probanden bei diesem Konzept vermisst haben.

Hilfreich

37 Prozent der Aussagen nannten die gute Sichtbarkeit die in der Darstellung der Sprünge geboten wird. So ist, nach Probandenaussagen, auf einen Blick sichtbar wo und wann der Sprung stattfindet. 25 Prozent sagen aus, dass der Gesprächsverlauf klarer strukturiert ist. Neben diesen Äußerungen wurden noch weitere Punkte geäußert. Die Bedeutung des Konzepts und dessen Darstellung ist offensichtlicher, die Einteilung in Lanes geben dem Gesprächsverlauf Struktur und die Darstellung der Konversation ist klar und verständlich dank der Verwendung eines gewohnten Formats. Diese Äußerungen machen je dreizehn Prozent aller getroffenen Aussagen zur Frage, was als Hilfreich empfunden wurde, aus.

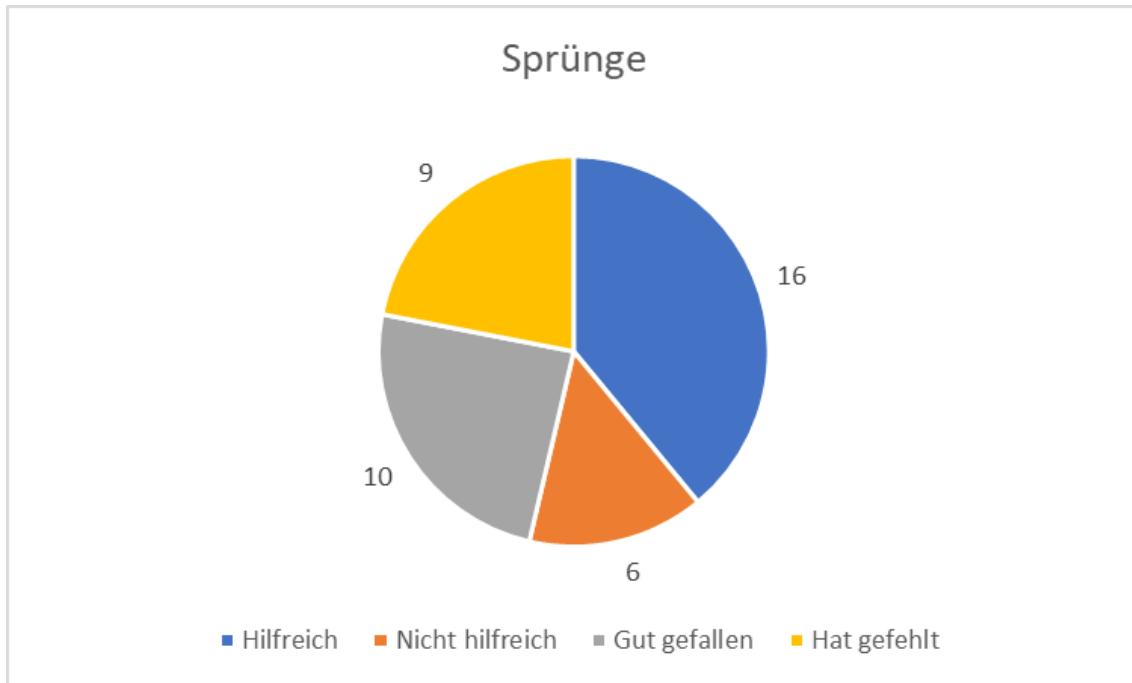


Figure 5.10: Anteile der Aussagen, die Probanden in der abschließenden Fragerunde bezüglich der Verwendung von Sprüngen äußerten.

Nicht hilfreich

Die Hälfte der Probanden konnten auf die Frage, welche Eigenschaften des Konzepts sie als nicht hilfreich einstufen, keine Aussage treffen. Zur Darstellung des Bauelements, welches zur Konfiguration der Sprünge dient, wurden 33 Prozent der Aussagen getroffen. Hier wurde die Befürchtung geäußert, dass bei steigender Komplexität des Konversationsverlaufs, die Übersicht verloren geht. Weitere 33 Prozent sprachen die Einstellung des Elements an. So benötigt es für den Umgang damit erst ein Gefühl. Zwei weitere Punkte sprechen einmal das Wording und den Rücksprung zur ersten Lane an. Beides wurde als irritierend bezeichnet.

Gut Gefallen

Auf die Frage hin, welche Eigenschaften des Konzepts ihnen besonders gut gefallen hat, konnten drei Probanden keine Antwort finden. 30 Prozent der Äußerungen sagen aus, dass die Lanes besonders gut gefallen haben. Weitere 30 Prozent beziehen sich auf die Sprünge. Diese wurden als klar verständlich wahrgenommen. 20 Prozent nennen die zeitliche Anordnung der Konversationselemente. Ein weiterer Punkt bezieht sich auf den Zustand der Werkzeugpalette, sobald die Konversation-Ansicht aufgerufen wird. Auch nannte ein Proband die Einstellungs-möglichkeiten des Sprung-Elements.

Gefehlt

Vier Probanden sagten aus, sie hatten nicht den Eindruck, dass sie an der Umsetzung des Konzepts etwas vermisst haben. Die andere Hälfte hingegen äußerte sich zu sechs verschiedenen Punkten. So geben 33 Prozent der Aussagen an, dass Anleitungen, beispielsweise in Form von Tooltips, vermisst wurden. Weitere 22 Prozent

äußerten sich zur Darstellung des Rücksprungs. Hier wünschten sich zwei Probanden eine andere Darstellungsform. Ein Proband gab an, dass dieser sich einen Entwicklermodus für Power-User wünschen würde. Weitere Einzelnennungen beziehen sich auf eine bessere farbliche Unterscheidung der Elemente, mehr Bearbeitungs- und Gestaltungsfreiraum und der fehlenden Vorstellung, wie eine weitaus komplexere Konversation aussehen könnte.

5.2.5 Evaluationsergebnis der Sichtbarkeitsregeln

Die Sichtbarkeitsregeln unterscheiden sich maßgeblich von dem Konzept der Sprünge, die zuvor betrachtet wurden. Die Sichtbarkeit eines Elements, welches einen Teil einer Konversation darstellt, wird anhand eines Icons, in Form eines Auges, angedeutet. Die Einstellungsmöglichkeit der Sichtbarkeit erscheint, sobald der Nutzer den Mauszeiger über eines der Elemente bewegt. Anschließend kann, durch ein Klick auf das Auge, die Einstellung der Sichtbarkeitsregel vorgenommen werden. Hier wird entschieden, für welche Gruppe das entsprechende Element im Gesprächsverlauf erscheint. Diese Einstellung wird anhand einer Regel festgelegt. Diese Regel prüft ein oder mehrere Variablen ab. Wurde eine solche Regel einem Element hinterlegt, so erscheint an diesem das Augensymbol dauerhaft, wie in Abbildung 5.11 zu sehen ist. Darüber hinaus werden die Dialoge des Konversationsverlaufs anhand von Forms zusammengesetzt. Diese beinhalten entweder nur einen Chatbot-Output oder Chatbot-Output und Input des Nutzers.

Figure 5.11: Anteile der Aussagen, die Probanden in der abschließenden Fragerunde bezüglich der Sichtbarkeit äußerten.

Nachfolgend werden die erhobenen Daten beschrieben, die bezüglich der betrachteten Sichtbarkeitsregeln erhoben wurden. Zunächst werden die Ergebnisse des Zwischenfragebogens, anschließend die Ergebnisse der Abschlussfragerunde dargestellt.

5.2.5.1 Zwischenfragebogen

Dieses Konzept wurde ebenfalls von den Probanden bewertet. Aus der Bewertung lassen sich folgende Aussagen treffen.

Auf Basis der Sichtbarkeitsregel und dem Design des Konversationsverlaufs wurde die Darstellung der Konversationen generell als zumeist verständlich bewertet. Es lässt sich eine leichte Tendenz erkennen, die angibt, dass die Darstellung zum Teil verständlich ist. Die Probandenaussagen der Freitexte untermauern die Bewertung. Es wurden bezüglich der Darstellung keine Punkte genannt, die den Probanden besonders positiv hervorstach. Hingegen wurden mehrere Aussagen getroffen, welche die Darstellung der Konversationen bemängeln. Etwas mehr als 60 Prozent der Nutzer haben sich diesbezüglich negativ geäußert.

Die Einstellungsmöglichkeiten der Konversationen wurde von den Probanden ebenfalls als zumeist verständlich, mit leichter Tendenz zu zum Teil verständlich, wahrgenommen. Hier wurde in knapp 38 Prozent der Aussagen die Vielfalt der Einstellungsmöglichkeiten positiv hervorgehoben. Auch die Kategorisierung der Einstellungsmöglichkeiten wurde einmal positiv erwähnt. Hingegen wurde ebenfalls in 38 Prozent der Aussagen die Unterscheidbarkeit zwischen Chatbot-Output und Patient-Input Elementen, innerhalb des Werkzeugkastens, bemängelt. Diese unterscheiden sich kaum.

Als gut, mit starker Tendenz zu eher gut, wurde im Schnitt die übersichtlichkeit des Konversationsverlaufs bewertet. Vier der Freitextaussagen bemängeln die Übersicht der Konversationen. Zum einen sei der zeitliche sowie der generelle Verlauf schwer nachvollziehbar.

Die Übersichtlichkeit der Antwortoptionen innerhalb eines Konversationsverlaufs wurden von den Probanden im Schnitt als gut empfunden. Die durchschnittliche Bewertung weist dabei eine starke Tendenz zu *ehrer gut* auf. Dies lässt sich auch in den schriftlichen Aussagen der Probanden wiederfinden. Vier Aussagen äußern sich negativ zur Darstellung des Verlaufs. Keine Aussage geht speziell auf die Antwortoptionen ein.

Als eher gut bewerteten die Probanden im Schnitt die Verständlichkeit der Verzweigungen innerhalb einer Konversation. Hierzu passen die Freitext-Aussagen der Probanden, die angaben, dass die Übersicht des zeitlichen Verlaufs fehle und somit für diese Probanden eher schwer nachvollziehbar ist. Diese Aussage trafen 50 Prozent. Ein Proband wies außerdem darauf hin, dass ihm unklar ist, woher die Variable stammt, die für die Verzweigung überprüft wird.

Im Schnitt bewerteten die Probanden die Übersichtlichkeit der Werkzeugpalette zur Erstellung des Konversationsverlaufs als gut. Auch hier zeigte sich eine starke Tendenz zur schlechteren Bewertung. Hier merkte ein Probanden an, dass der Zustand der Werkzeugpalette beim Öffnen des Konversationsreiters, hinderlich ist. Die Einstellungsmöglichkeiten des Chatbot-Outputs sind durch diesen leicht zu übersehen.

5.2.5.2 Abschlussfragerunde

Insgesamt wurden 31 Aussagen zur Umsetzung von Sichtbarkeitsregeln genannt. 19 Prozent beziehen sich auf die Erläuterungen der Probanden, was sie als besonders hilfreich wahrgenommen haben. 51 Prozent gingen auf die Frage *Was haben Sie als weniger oder gar nicht hilfreich empfunden?* ein. Auf die Nachfrage, was an diesem Konzept besonders gut gefallen hat, konnte kein Proband eine Angabe äußern. 29 Prozent der Aussagen hingegen, erläuterten welche Eigenschaften an diesem Konzept vermisst wurden.

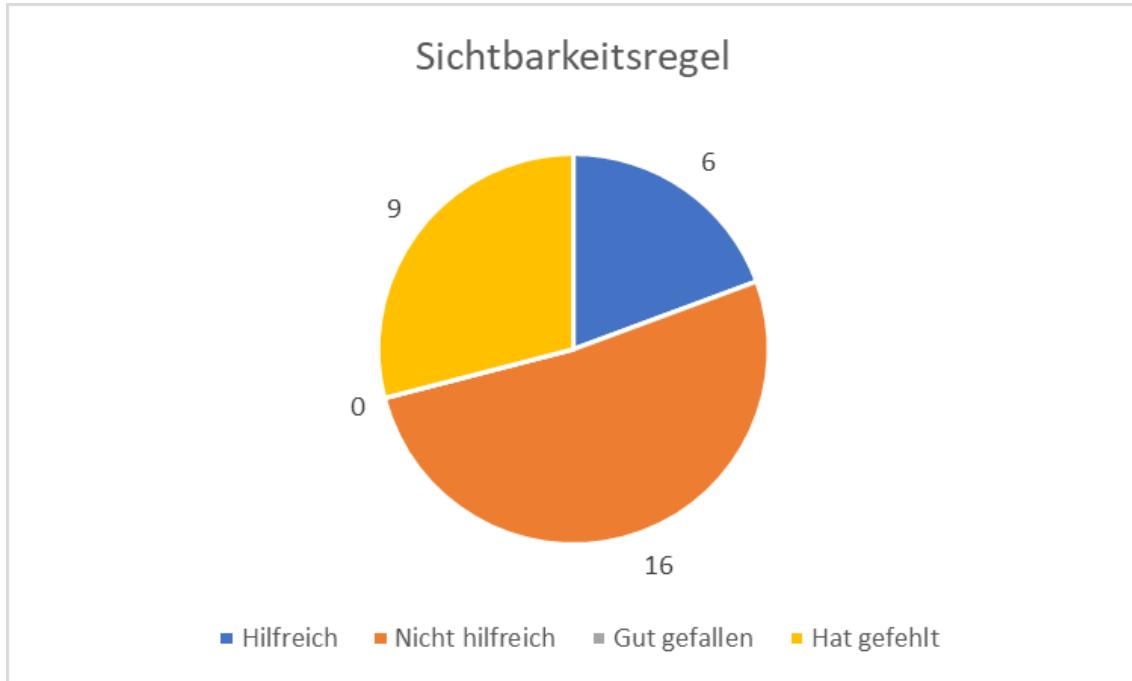


Figure 5.12: Anteile der Aussagen, die Probanden in der abschließenden Fragerunde bezüglich der Sichtbarkeitsregeln äußerten.

Hilfreich

Die Hälfte der Probanden konnten keine Eigenschaften finden, die sie als besonders Hilfreich wahrgenommen haben. Zwei Probanden äußerten sich positiv über die *Drag and Drop*-Funktion der Form-Elemente zur Erstellung des Konversationsverlaufs. Der Umgang mit dem Auge fiel zwei Probanden leicht, da sie eine ähnliche Funktionsweise bereits durch andere Programme, wie *REDCap*, kennengelernt haben. Zum Auge wurde ebenfalls genannt, dass daraus der Kontext *Irgendetwas sehen* klar hervorgeht. Ein Proband empfand das Bearbeiten eines Form-Elements durch Doppelklick, als besonders Hilfreich.

Nicht hilfreich

Als nicht hilfreich wurde der hohe kognitive Aufwand angegeben, der mit der Darstellung des Auges einhergeht. 31 Prozent der Aussagen bezogen sich auf diesen und nannten als Gründe die Unübersichtlichkeit, sowie die Notwendigkeit die Regeln und Abfolge im Gedächtnis behalten zu müssen. Weitere 50 Prozent der Aussagen gaben an, dass die Augen-Metapher in der verwendeten Form nicht sehr zugänglich ist. Es geht unter, wird leicht übersehen oder vergessen, das gewählte Icon in Form eines Auges ist eher irritierend und die Funktion wird erst klar, sobald es angeklickt wurde. Weitere Punkte die außerdem einzeln genannt wurden, gingen auf die fehlende Bedienungsanleitung, das leicht zu übersehende Löschen-Symbol innerhalb der Konfiguration der Sichtbarkeitsregel, sowie die generell als lieblos und wenig intuitiv empfundene Gestaltung des Konzepts ein.

Gut Gefallen

Wie bereits beschrieben, konnte kein Proband, auf die Bitte zu erläutern was diesen besonders gut gefallen hat, eine Aussage tätigen.

Gefehlt

Folgende Eigenschaften haben die Probanden, laut Aussage, an diesem Konzept vermisst: eine Bedienungsanleitung, eine bessere Übersicht über den Konversationsverlauf, sowie eine Übersicht der vorhandenen Variablen. Knapp 56 Prozent der Aussagen äußerten den Wunsch nach einer Bedienungsanleitung. Ungefähr 33 Prozent gingen auf die fehlende Übersicht ein. Ein Proband wünschte sich die Variablenübersicht. Drei Probanden konnten nicht Erläutern, welche Eigenschaften sie vermisst haben.

6. Ergebnisdiskussion

Zur Bewertung der Konzepte werden die in Kapitel 5 beschriebenen Daten zunächst interpretiert. Die Ergebnisse der Interpretation werden anschließend in Kapitel 7 kritisch betrachtet und, basierend auf der Ergebnisinterpretation, ein Ausblick der nächsten Schritte, für die Umsetzung des *TMA* beschrieben.

Die Ergebnisinterpretation erfolgt auf den, in Kapitel 5, aufgestellten Hypothesen. Ziel der Ergebnisinterpretation ist darzulegen, dass ein Modellierungsansatz nach dem Konfigurationsprinzip für den späteren Anwender verständlicher ist. Als Baseline dient hierfür das *movisensXS*-System, welches ein Konstruktionsprinzip verfolgt. Dieser Ansatz bietet im Vergleich sehr viel Flexibilität in der Gestaltung einer Therapie. Die Ergebnisse werden kategorisiert betrachtet. Gegenübergestellt werden jeweils, wie bisher, das Konstruktionsprinzip und Konfigurationsprinzip, sowie der Einsatz von Sprüngen und die Verwendung von Sichtbarkeitsregeln. Die Be trachtung der Ergebnisse wird gemäß der zuvor verwendeten Reihenfolge erfolgen. Abschließend werden die Ergebnisse zusammengefasst dargestellt.

6.1 Konfigurationsprinzip und Konstruktionsprinzip

Eine erste Betrachtung der Ergebnisse, deutet darauf hin, dass die Nutzer die Umsetzung und Verwendung des Konfigurationsprinzips besser bewerteten als das des Konstruktionsprinzips. Wie in Abbildung 6.1 und Abbildung 6.2 zu sehen ist, haben die Probanden den *TherapyBuilder*-Prototyp im Schnitt besser bewertet als das angepasste *movisensXS*-System. Diese Ergebnisse wurden den Zwischenfragebögen entnommen und zeigen eine erste Tendenz auf.

Auch die Ergebnisse der Abschlussfragerunde geben einen ersten Hinweis auf die Bewertung der Verständlichkeit und Übersicht beider Prinzipien. Insgesamt konnten die Probanden in der Abschlussfragerunde achtundzwanzig Punkte nennen (vgl. Abbildung 6.3 und 6.3), die ihnen am Konstruktionsprinzip gut gefallen haben und die sie besonders hilfreich empfanden. Zum Konfigurationsprinzip äußerten sie hierzu hingegen neununddreißig Punkte. Die Probanden konnten somit bezüglich des Konfigurationsprinzips insgesamt mehr Punkte äußern, die ihnen an dieser Umsetzung gut gefallen haben und besonders hilfreich empfunden wurden. Betrachtet man diese

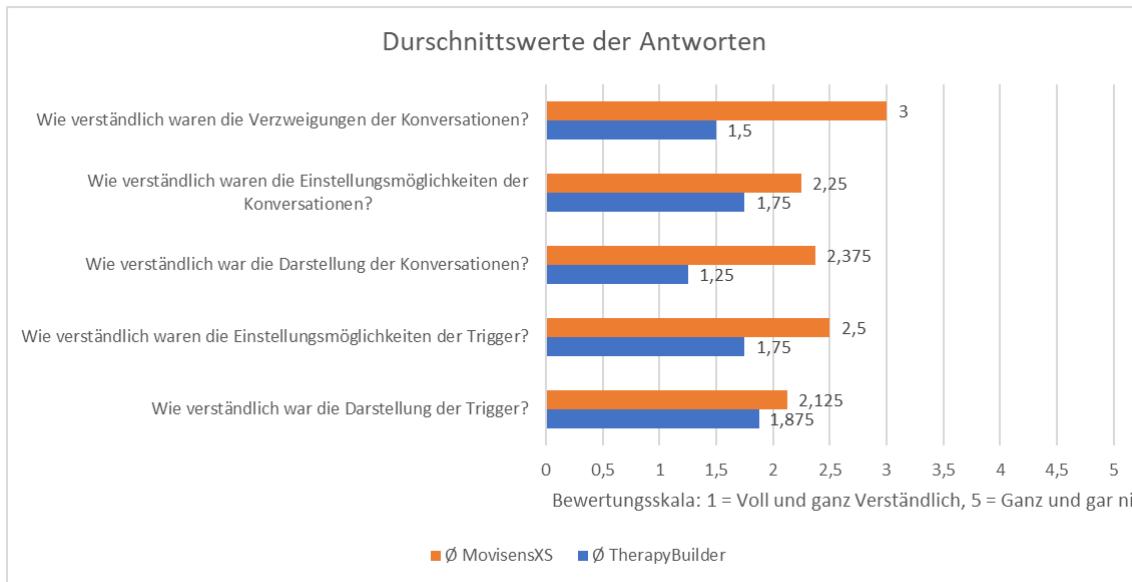


Figure 6.1: Die Abbildung zeigt die durchschnittliche Bewertung der Probanden im jeweiligen Abschlussfragebogen. Die Skala reicht von 1 (= Voll und ganz verständlich) bis 5 (= Ganz und gar nicht verständlich).

jedoch im Einzelnen, wurden zum Konstruktionsprinzip mehr Punkte dahingehend geäußert, was den Probanden gut gefallen hat. Hinsichtlich der Nachfrage, was den Probanden an der jeweiligen Umsetzung nicht gefallen hat und was sie vermisst haben, schnitt auch hier das Konfigurationsprinzip besser ab. Im Vergleich zum Konstruktionsprinzip fielen den Probanden neunzehn Punkte ein. Das sind dreizehn Punkte weniger als die Probanden zum Konstruktionsprinzip äußerten. Insgesamt wurden mehr positive Anmerkungen bezüglich des Konfigurationsprinzips geäußert. Vergleicht man die Anzahl der Punkte, die den Probanden besonders gut gefallen haben, schneidet allerdings das Konstruktionsprinzip besser ab als das Konfigurationsprinzip. Welche Punkte das sind und wie sich diese mit den Ergebnissen und aufgestellten Hypothesen verbinden lassen, wird im Verlauf dieses Kapitels betrachtet.

Verständlichkeit der Trigger-Einstellungen

Die Ergebnisse der Zwischenfragebögen zeigen eine Tendenz, dass im Vergleich die Konstruktion für Anwender verständlicher ist. Die Freitexte der Zwischenfragebögen und Abschlussfragerunde deuten hingegen darauf hin, dass zwar viele Einstellungsmöglichkeiten geboten werden, ohne mit diesen zu erschlagen und gefühlt weniger Einstellungsschritte notwendig sind. Laut einem Proband wirkt der Fluss vom Klicken wirkt klarer und konsistenter. Allerdings äußerten mehrere Probanden, dass die Einstellungen der Trigger zunächst irritierten. Betrachtet man die Ergebnisse der Abschlussfragerunde bestätigt sich letztere Aussage. Die Hälfte der Probanden wünschen sich eine Anleitung oder Tooltips zum besseren Verständnis der Trigger-Einstellungen.

Zwar wurde das *movisensXS*-System im Zwischenfragebogen hinsichtlich der Trigger-Einstellungen schlechter bewertet. Dennoch zeigt sich bei diesem eine leichte Tendenz, dass das verwendete Konstruktionsprinzip mit seiner flexiblen Gestaltungsmöglichkeit

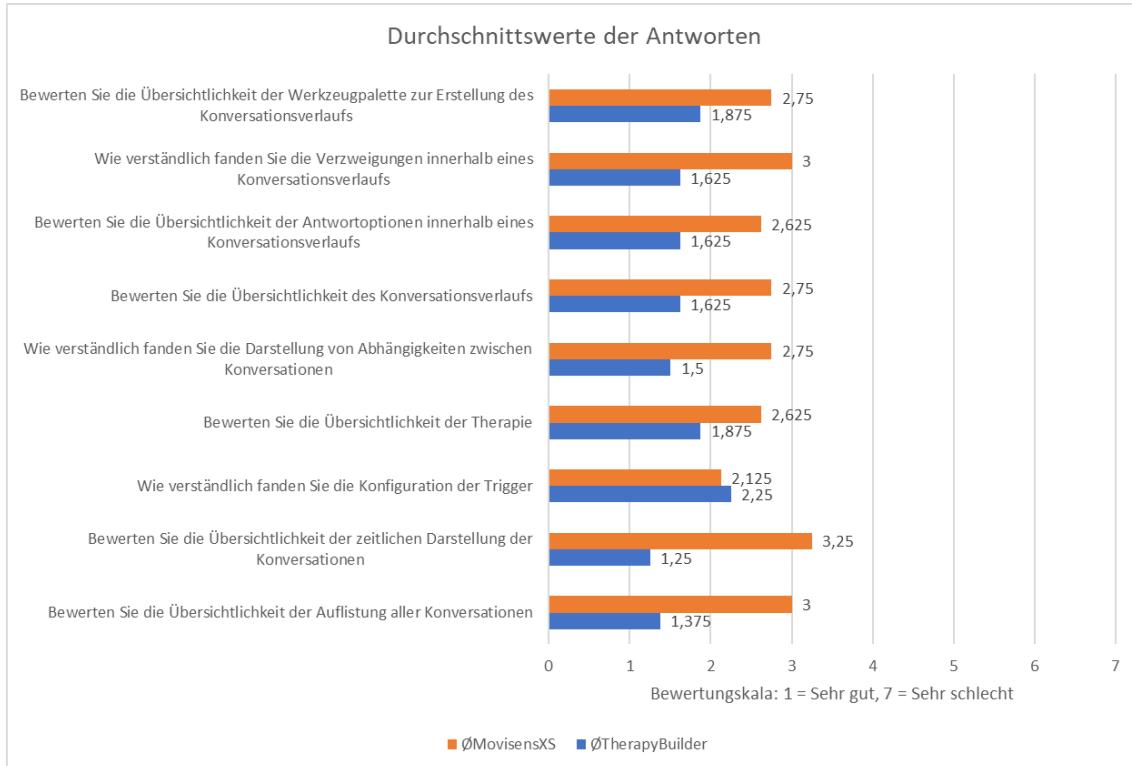


Figure 6.2: Die Abbildung zeigt die durchschnittliche Bewertung der Probanden im jeweiligen Abschlussfragebogen.

gut ankommt. Zwei Probanden heben die flexible Gestaltung positiv hervor. Die Einstellungen der Trigger werden bei wachsender Komplexität unübersichtlicher. Aber insbesondere die vielen Einstellungsmöglichkeiten via Drag and Drop durch das Baukastenprinzip, und die Flexibilität in der Anordnung und Gestaltung, sind generell besser nachvollziehbar. Nicht nur das Baukastenprinzip und die einhergehende Drag and Drop Funktion tragen dazu bei, sondern auch die Trennung verschiedener Elemente anhand ihrer Funktion.

Insgesamt ist zwar eine Tendenz gegeben, dass das Konfigurationsprinzip leichter verständlich ist, allerdings benötigt dieses zusätzlich Anleitungen und Tooltips um die Verständlichkeit zu verbessern. Auch wenn das Konstruktionsprinzip tendenziell schlechter abschneidet, so ist gerade das Zusammenbauen der Trigger-Einstellungen für die Nutzer interessant und das Prinzip an sich leicht nachvollziehbar. Dies



Figure 6.3

äußerten zwei Probanden während der Studie. Allerdings kann hier auch die flexible Anordnung zu einer geringeren Übersicht beitragen. Dies merkten fünf Probanden an. Hier könnte eine automatische Anordnungsfunktion, oder Anordnungshilfe zur besseren Übersicht beitragen.

Verständlichkeit der Triggerdarstellung

Auch hier lässt sich in Abbildung 6.1 eine leichte Tendenz erkennen, dass die Triggerdarstellung im Konfigurationsprinzip verständlicher ist. Der Unterschied zwischen dem Konstruktionsprinzip und Konfigurationsprinzip ist hier allerdings relativ gering. Insbesondere die zeitliche Übersicht und das Zusammenbringen der Einstellungen und dem Ablauf empfanden die Probanden als positiv. Allerdings kristallisiert sich heraus, dass die Farben zwar zur Übersicht beitragen. Nur eine Erklärung dessen fehlt zum besseren Verständnis. Generell wurde die Darstellung zwar als übersichtlich beschrieben, aber die Verständlichkeit leidet unter den fehlenden Erläuterungen zu den angebotenen Farben, Symbolen und anderen Darstellungsformen.

Das Konstruktionsprinzip hingegen wird zwar in der Darstellung schnell unübersichtlich, aber besonders die Farben der einzelnen Bausteine helfen beim Orientieren. Außerdem beinhaltet die Darstellung mehr Informationen auf einem Blick. Besonders die farbliche Kodierung der Blöcke wird von den Probanden positiv hervorgehoben. Alle acht Probanden gaben dieses als positiven Punkt an.

Zwar schneidet das Konfigurationsprinzip besser ab, allerdings nur geringfügig. das Konstruktionsprinzip hebt sich besonders durch die farbliche Kodierung hervor. Diese Eigenschaft kann sich das Konfigurationsprinzip zu eigen machen. Eine durchdachte farbliche Kodierung der Trigger in Kombination mit entsprechenden Symbolen und einer ausführlichen Legende mit Erklärungen, können erheblich zu einer verständlicheren Darstellung der Trigger beitragen. Auch das hinterlegen von Informationen über die Trigger-Einstellungen, in Form von Tooltips an den zeitlich dargestellten Elementen, können sich positiv auf das Konfigurationsprinzip auswirken. Auch hier kann das Konstruktionsprinzip von einer strikteren Anordnungsvorgabe profitieren.

Übersichtlichkeit der Konversationen

Betrachtet man die erhobenen Daten hinsichtlich der Übersichtlichkeit innerhalb der verschiedenen Konzepte, so lässt sich auch hier eine Tendenz erkennen. Wie in Abbildung 6.2 zu sehen, schneidet das Konfigurationsprinzip des *TherapyBuilders* besser in der Fragebogenauswertung ab als das Konstruktionsprinzip. Die Tendenz zeigt, dass die Listendarstellung aller Konversationen innerhalb der Darstellung des Konfigurationsprinzip, übersichtlicher gestaltet ist, als die freie Anordnung innerhalb des Konstruktionsprinzips des *movisensXS*. Die Ergebnisse der Abschlussfragerunde bekräftigen die Ergebnisse des Fragebogens. Besonders die Listendarstellung und die hierfür angebotene Suchmöglichkeit nach einzelnen Konversationen werden als positive Punkte angebracht. Diese wird im Konstruktionsprinzip hingegen vermisst. Will der Nutzer eine Konversation und dessen Trigger-Einstellungen betrachten, muss diese erst im Baum gesucht werden.

Trigger-Einstellungen einer Konversation einzusehen, gestaltet sich im Konfigurationsprinzip tendenziell leichter. Eine Suchfunktion könnte das Konstruktionsprinzip in diesem Punkt verbessern. Dies äußerte zumindest ein Proband in der Abschlussfragerunde.

Übersichtlichkeit der zeitlichen Darstellung der Konversationen

Abbildung 6.2 verdeutlicht die unterschiedliche Bewertung beider Systeme hinsichtlich ihrer zeitlichen Darstellung der Konversationen. Es zeichnet sich eine deutliche Tendenz ab, dass diese innerhalb des Konfigurationsprinzips eine bessere Übersicht über die zeitliche Steuerung der Konversationen besteht. Die Ergebnisse der Freitexte, sowie der Abschlussfragerunde, untermauern das Ergebnis. So ist der zeitliche Ablauf und die Darstellung im Zeitstrahl übersichtlich, leicht nachvollziehbar. Außerdem lässt sich die spätere Belastung des Patienten einsehen. Alle Probanden äußerten sich positiv über diese Art der Darstellung. Ein Proband vermisst allerdings Funktionen bei dieser Darstellung. So wünscht sich dieser eine Möglichkeit auf einzelne Elemente zu klicken und eine Funktion damit auszulösen. Hingegen wurde das Konstruktionsprinzip in diesem Punkt ausschließlich kritisiert. Der zeitliche Ablauf der Konversationen ist schwer zu überblicken.

Das Konfigurationsprinzip kann leicht um den Punkt der klickbaren Elemente und einer dahinter versteckten Funktion, wie beispielsweise das Aufrufen der Trigger-Einstellungen, erweitert werden. Um das Konstruktionsprinzip in diesem Punkt zu verbessern, könnte eine stärkere Vorgabe für die Strukturierung und Anordnung der Elemente auf dem entsprechenden Arbeitsblatt hilfreich sein. So könnte auch eine zeitliche Abfolge der Konversationen dargestellt werden.

Verständlichkeit der Triggerkonfiguration

Hinsichtlich der Konfigurierung der Trigger wurde der *TherapyBuilder*-Prototyp nur leicht schlechter bewertet als der *movisensXS*-Prototyp. Es ist eine leichte Tendenz erkennbar, die aufzeigt, dass das Konstruktionsprinzip hinsichtlich der Triggerkonfiguration verständlicher ist. Diese ist allerdings so gering, dass diese vernachlässigbar ist. Die Betrachtung der Freitext-Aussagen sowie der Abschlussfragerunde geben Hinweise, in welchen Punkten sich das Konstruktionsprinzip hervorhebt. So ist insbesondere die Anordnung der Bausteine leicht verständlich. Die *Drag-and-Drop* Funktion erleichtert diese außerdem. Die einhergehende Flexibilität der Anordnung, sowie die farbliche Kodierung der Bausteine fallen positiv auf und tragen der Verständlichkeit bei. Diese wird beim Konfigurationsprinzip vermisst. So sind die Einstellungen der Konditionen nicht ganz klar. Außerdem lässt sich die Bearbeitungsfunktion der Trigger schwer finden.

Um die Konfiguration der Trigger des Konfigurationsprinzip verständlicher zu gestalten, benötigt es zunächst einen besseren Zugang zu den Einstellungen. Außerdem sollten die Funktionen und Einstellungen erneut überarbeitet werden. Hier könnte eine strengere Form des Konstruktionsprinzips verwendet werden, um die Einstellungsmöglichkeiten flexibel und verständlich zu gestalten. Möglich wäre eine Vorgabe von kleinen Bausteinen, die beliebig angeordnet, farblich kodiert und eingestellt werden können, sich allerdings nur auf eine Konversation bezieht, statt, wie im Konstruktionsprinzip, auf beliebig viele. Diese Form könnte die Übersichtlichkeit des Konfigurationsprinzip beibehalten.

Verständlichkeit von Abhängigkeiten zwischen Konversationen und Konversationsverzweigungen

Die Abhängigkeiten zwischen Konversationen ist im Vergleich zum Die Grafiken 6.1 und 6.2 verdeutlichen eine positive Tendenz hinsichtlich der Verständlichkeit

von Konversationsverzweigungen und Abhängigkeiten zwischen Konversationen im *TherapyBuilder*. Das dort eingesetzte Konfigurationsprinzip wird in diesem Punkt allerdings kaum in den Freitext-Aussagen sowie der Abschlussfragerunde erwähnt. Nur zwei Probanden äußern, dass die Darstellung der Abhängigkeiten gut einsehbar sind. Der *movisensXS*-Prototyp wird generell als weniger übersichtlich und verständlich bezüglich des zeitlichen Verlaufs beschrieben. Allerdings geht auch hier kein Proband genauer auf die Abhängigkeiten zwischen Konversationen ein.

Generell könnte das Konstruktionsprinzip des *TherapyBuilder* auch in diesem Punkt durch eine verständliche und ausführliche Legende, sowie Tooltips mit entsprechenden Informationen, die Verständlichkeit der Abhängigkeiten verbessern. Das Konstruktionsprinzip könnte auch hier von einer strikteren Anordnungsvorgabe profitieren.

Übersichtlichkeit der Therapie

Insgesamt zeichnet sich eine Tendenz ab, die aufzeigt, dass eine Therapie im Konfigurationsprinzip übersichtlicher dargestellt ist als im Konstruktionsprinzip. Dies wird zunächst durch die Auswertung der Fragebögen (vgl. Abbildung 6.2) angedeutet. Die Freitext-Aussagen und Ergebnisse der Abschlussfragerunde ergeben, dass die Umsetzung des Konstruktionsprinzips die Übersichtlichkeit über die gesamte Therapie vermissen lässt. Im Gegensatz zum Konfigurationsprinzip kann hier nur schwer die Belastung des Patienten und die zeitliche Abfolge nachvollzogen werden. Diese könnte innerhalb des Konstruktionsprinzips durch bereits genannte, strikte Anordnungsregeln, verbessert werden. Zur Verbesserung dieser sollte die mögliche Darstellung der zeitlichen Abfolge wie auch der Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Konversationen, berücksichtigt werden.

6.2 Sprünge und Sichtbarkeitsregeln

Vergleicht man insgesamt die Ergebnisse der Fragebögen (vgl. Abbildung 6.1 und 6.2) der Prototypen hinsichtlich der Verwendung von Sprüngen und Sichtbarkeitsregeln, so schneidet in den Durchschnittswerten der Fragebogenauswertung der *TherapyBuilder*-Prototyp besser ab. Auch die Anzahl der Antworten der Abschlussfragerunde, und deren Kategorisierung, deuten darauf hin. Insgesamt nannten die Probanden, bezüglich der Verwendung von Sprüngen und der damit verbundenen Darstellung, zweundzwanzig Punkte die sie als hilfreich empfanden oder die ihnen gut gefallen haben. Zur Verwendung von Sichtbarkeitsregeln äußerten die Probanden hingegen nur sechs Punkte, die sie als hilfreich empfunden haben. Sie konnten allgemein keine Eigenschaften nennen, die ihnen an diesem Konzept gut gefallen haben. Nachfolgend werden, anhand der zuvor aufgestellten Hypothesen, die verschiedenen Konzepte genauer betrachtet und bewertet. Verglichen werden diese Konzepte hinsichtlich ihres Einflusses auf die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit einer Chatbot-Konversation.

Verständlichkeit der Konversationsdarstellung

Da die Konversation einem ähnlichen Format folgt, wie es in herkömmlichen Chat-Technologien eingesetzt wird, ist die Konversation besser nachzuvollziehen. Diese Aussagen finden sich in der Abschlussfragerunde wieder. Die Freitext-Aussagen



Figure 6.4: Anzahl der genannten Punkte der Abschlussfragerunde.

merken an, dass die zeitliche Abfolge, wie auch die Gestaltung, zum besseren Verständnis des Konversationsablaufs beitragen. Im Vergleich zur entsprechenden Umsetzung der Konversationsdarstellung, mit Hilfe von Sprüngen, vermissen die Probanden allgemein die Übersichtlichkeit des Konversationsverlaufs. Ein Proband merkt diesbezüglich an, dass es anhand des in *movisensXS* verwendeten Formats, schwer nachvollziehbar ist, wie die Konversation letztendlich auf dem Smartphone des Nutzers aussehen wird. Diese Aussagen ließen sich ebenfalls in der Abschlussfragerunde finden.

Das Format der Konversationsdarstellung wurde im *TherapyBuilder* für den Nutzer verständlicher umgesetzt. Das eingesetzte Format des *movisensXS*-Prototyps, könnte dahingehend durch eine räumliche und farbliche Trennung der Chatbot-Ausgaben verbessert werden. Auch die Sichtbarkeitsregeln klarer darzustellen und den damit einhergehenden Verlauf abzubilden, könnte die Verständlichkeit der Darstellung verbessern.

Verständlichkeit der Konversationseinstellungen

Im Vergleich schneidet der *movisensXS*-Prototyp in diesem Punkt schlechter ab, als der *TherapyBuilder*-Prototyp. Hinsichtlich der Einstellungsmöglichkeiten innerhalb der Darstellung mit Sprüngen hoben die Probanden folgende Punkte positiv hervor. Zwar gibt es viele Einstellungsmöglichkeiten, diese erschlagen visuell allerdings nicht. Außerdem ist auf einen Blick ersichtlich, wann und wie eine Verzweigung stattfindet und zu welchem Zeitpunkt man sich um den Sprung innerhalb des Konversationsverlaufs kümmern muss. Allerdings musste das Bauelement für die Einstellung des Sprungs, lange gesucht werden. Außerdem benötigt es zunächst ein Gefühl für die Einstellung des Sprungs. Auch die Erweiterbarkeit der Lanes ist klar. Eine Anleitung, farbliche Unterscheidung des Sprung-Elements, sowie Tooltips, könnten dabei helfen den Sprung einzubauen und zu konfigurieren. Betrachtet man die Daten hinsichtlich der Sichtbarkeitsregeln, die der *movisensXS*-Prototyp verwendet, zeichnet sich hier dennoch eine Tendenz ab, dass die Einstellung der Sprünge verständlicher ist. Die Anzahl der Elemente, die verwendet werden können, um eine Konversation zusammen zu bauen, ist in beiden Prototypen die gleiche, bis auf das zusätzliche Element, welches die Sprünge steuert. Interessant ist, dass ein paar Probanden die Vielfalt dieser Elemente im *movisensXS* positiv hervorgehoben haben. Dies lässt vermuten, dass ihnen hier die Anzahl der Elemente größer erscheint. Auch hier wurde die *Drag-and-Drop*-Funktion positiv angemerkt. Allerdings vermissen auch hier die Probanden eine Bedienungsanleitung, beispielsweise

um den Nutzer besser heranzuführen. Das Auge irritiert bei den Einstellungen eher, auch wenn zwei Probanden damit gut zurecht kamen, da ihnen dieses Prinzip in Form eines Filters bereits von einem Programm namens *Redcap*(vgl. [40]) bekannt ist. Die Probanden äußerten mehrheitlich, dass das Auge irritiert und unter geht, da es sich erst offenbart, sobald man die Maus über ein Element innerhalb des Konversationsverlaufs bewegt. Wurde einem Element eine Regel hinterlegt, wird dies nur durch das Anzeigen des Auges verdeutlicht. Zwar sieht man auf diese Weise, dass etwas hinterlegt ist, allerdings, so sagen die Probanden, erkennt man nicht die Auswirkungen dessen. Diesen muss man sich im Gedächtnis behalten oder immer wieder neu einsehen. Der kognitive Aufwand ist somit sehr hoch. Auch bei der Einstellung der Sichtbarkeitsregel macht sich dies bemerkbar. So sind Variablen, anhand derer man die Sichtbarkeit eines Elements steuern möchte, nicht auf einen Blick einsehbar. Der Nutzer muss sich vergewissern, dass die entsprechende Variable existiert und den exakten Variablenamen merken. Hier herrscht eine hohe Fehleranfälligkeit. Ist eine Regel nicht valide, so wird das gesamte Element rot eingefärbt. Dies erschwert allerdings das Löschen der Regel. Das Icon für diese Funktion ist ebenfalls rot und sticht in diesem Fall farblich nicht mehr hervor und ist somit schwer zu finden.

Die Einstellungsmöglichkeiten des *TherapyBuilder*-Prototyps, zur Erstellung von Konversationen mit Sprüngen, ist demnach tendenziell verständlicher. Diese könnte man allerdings durch den Einsatz von Anleitungen, Tooltips und einer farblich stärkeren Trennung der Elemente, beispielsweise um das Sprung-Element sichtbarer zu gestalten, verbessern. Dies schlug ein Proband zur Verbesserung vor. Auch brachten Probanden weitere Verbesserungsvorschläge und Funktionen, die sie am System vermissten an. Die Einstellungsmöglichkeiten des *movisensXS* könnten durch eine Visualisierung der Auswirkungen, der zeitlichen Abbildung sowie einer besseren Trennung der Elemente durch räumliche und farbliche Trennung verständlicher gestaltet werden. So ein Proband. Außerdem könnte eine Übersicht der vorhandenen Variablen helfen, die kognitive Belastung zu verringern. Diese Funktion wurde von einem Probanden vermisst und von zwei weiteren als Nachteil angemerkt. Icons sollten sich auch bei Fehlermeldungen innerhalb eines Elements hervorheben um diese für den Nutzer sichtbarer zu gestalten. Dies wurde von einem Probanden geäußert. Das generelle Einstellung einer Regel könnte durch eine andere Form der Darstellung verbessert werden. Die Funktion könnte beispielsweise dauerhaft angezeigt werden. Dies wurde von zwei weiteren Probanden als fehlende Funktion angemerkt. Ist eine Regel hinterlegt, könnten Linien beispielsweise darstellen, auf welche Elemente sich diese Regel auswirkt. Zumindest vermisste ein Proband diese Darstellung.

Übersichtlichkeit des Konversationsverlaufs

Die Bewertungen und Aussagen der Probanden zeigen auf, dass die Darstellung des Konversationsverlaufs innerhalb des *movisensXS*-Prototyps tendenziell unübersichtlicher gestaltet ist. Die Probanden gaben diesbezüglich an, dass der zeitliche Verlauf schwer nachvollziehbar sei. Der *TherapyBuilder*-Prototyp hingegen hat eine klare Struktur des Gesprächsverlaufs wodurch dieser gut nachvollziehbar ist. Insbesondere die Sprünge und die verwendeten Lanes tragen dazu bei. Diese sind durch die gewählte Darstellung offensichtlicher und besser sichtbar. Auch die Darstellung der Elemente in einem Format, welches an bekannte Chattechnologien angelehnt

ist, trägt dazu bei. Allerdings wurde angemerkt, dass die Nachvollziehbarkeit der Sprünge durch eine leicht veränderte Anordnung verbessert werden könnte.

Die Darstellungsform des *movisensXS*-Prototyps könnte in diesem Punkt, laut Probandenaussagen, verbessert werden. Während die Sprünge durch eine farbliche Kodierung und einer mittigen Platzierung des Hauptstrangs der Konversation verbessert werden könnte, wäre eine Visualisierung der Sichtbarkeitsregeln und ihrer Auswirkungen hilfreich. Diese Darstellung vermissten zumindest zwei Probanden. Auch eine farbliche Unterscheidung der Chatbot-Output und Patient-Input Elemente könnten eine bessere Übersicht über den Konversationsverlauf bieten, so ein Proband. Möglich wäre auch eine kleine Live-Vorschau darüber, wie der Patient die Konversation innerhalb der Smartphone-App zu sehen bekommt. Diese wurde von einem Probanden vermisst. Dies könnte die Übersichtlichkeit des Konversationsverlaufs und der Sichtbarkeitsregeln verbessern.

Übersichtlichkeit der Antwortoptionen innerhalb des Konversationsverlaufs

Betrachtet man zunächst die Fragebogenauswertung in Abbildung 6.2, lässt diese vermuten, dass die Antwortoptionen innerhalb des Konversationsverlaufs besonders übersichtlich im *TherapyBuilder*-Prototyp abgebildet wurde. Allerdings lässt sich dies nicht anhand der Freitext-Angaben und gegebenen Antworten der Abschlussfragerunde genau begründen.

Aufgrund der fehlenden Aussagen, die sich auf die Übersichtlichkeit der Antwortoptionen innerhalb des Konversationsverlaufs beziehen, kann hier keine genaue Tendenz festgelegt und keine Begründung gegeben werden.

Verständlichkeit der Verzweigungen innerhalb des Konversationsverlaufs

Die Sichtbarkeitsregeln wurden im Fragebogen hinsichtlich der Verständlichkeit innerhalb des Konversationsverlaufs schlechter bewertet als die Sprünge. Nicht nur die Freitexte des Fragebogens geben einen Hinweis darauf. Die Begründung der schlechteren Bewertung lassen sich darin finden, dass die Sichtbarkeitsregeln, die den Dialogfluss steuern, schwer zu finden sind. Die Andeutung durch das Icon ist zunächst verwirrend. Ist die Funktion klar, kann nur eingesehen werden, an welcher Stelle eine Regel hinterlegt wurde. Die genaue Abfolge ist nicht ersichtlich. Wurden mehrere Sichtbarkeitsregeln an mehreren Elementen hinterlegt, so ist der Verlauf schnell unklar. Die Darstellung der Sprünge mit Pfaden und Lanes ist generell gut verständlich. Wie verständlich diese letztendlich bei höherer Komplexität und vielfachen Sprüngen mit mehreren Lanes muss zunächst noch genauer betrachtet werden.

Die Sichtbarkeitsregel könnte verbessert werden indem das entsprechende Icon beispielsweise immer sichtbar bleibt. Wurde eine Regel hinterlegt, könnte durch den Einsatz von Pfaden, der Bezug zu verschiedenen Elementen dargestellt werden. Auch eine kleine Übersicht des Konversationsverlaufs aus Patienten-Sicht könnte helfen die Verzweigungen sichtbarer und verständlicher zu machen.

Übersichtlichkeit der Werkzeugpalette zur Konversationserstellung

Anhand der Ergebnisse des Fragebogens und der Abschlussfragerunde, zeigt sich hier, dass die Probanden den *TherapyBuilder*-Prototyp in diesem Punkt besser bewerteten. Die Freitexte des Fragebogens und Ergebnisse der Abschlussfragerunde geben die in Abbildung 6.2 angedeutete Tendenz wieder. Der *TherapyBuilder*-Prototyp gibt, beim Öffnen des Konversationsverlaufs, eine bessere Übersicht der Werkzeugpalette. Zu diesem Zeitpunkt werden die drei Kategorien *Patient Input*, *Chatbot-Output* und *Control Logic* aufgelistet. Erst wenn der Nutzer auf diese klickt, öffnet sich die entsprechende Kategorie, die entsprechende Elemente preisgibt. Der *movisensXS*-Prototyp verwendet zwar eine ähnliche Kategorisierung, allerdings werden beim Aufrufen der Konversation bereits alle Elemente angezeigt. Die Kategorisierung wird hier leicht übersehen. Allerdings wurde das Element, welches die Sprünge darstellt und konfiguriert, innerhalb der Werkzeugpalette des *TherapyBuilder*-Prototyps lange gesucht.

Die Bedienung und das Zusammensetzen der Konversation fiel den Probanden insgesamt in beiden Ansätzen leicht. Dennoch könnten Tooltips und eine Anleitung beide Ansätze verbessern. Insbesondere hinsichtlich der Einstellung der Sichtbarkeitsregeln und Sprünge.

7. Zusammenfassung und Ausblick

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Studie zusammengefasst und kritisch reflektiert. Abschließend wird ein Ausblick über den weiteren Projektverlauf und der Verwendung der Ergebnisse gegeben.

7.1 Zusammenfassung

Insgesamt wurde der *TherapyBuilder*-Prototyp in der Studie besser bewertet. Auch zeigt sich eine Tendenz, dass die Konzepte die aufgestellten Hypothesen, aus Kapitel 5, belegt werden könnten. Das Konfigurationsprinzip ist insgesamt besser verständlich und übersichtlicher. Allerdings schneidet es in der Einstellung der Trigger marginal schlechter ab. Hier hebt sich das *Konstruktionsprinzip* nur leicht durch das Baukastenprinzip hervor. Die dort angebotenen Bausteine sind nach ihrer Funktion kategorisiert und farblich kodiert. Die farbliche Kodierung unterstützt die sinnvolle Anordnung der Bausteine und bringt außerdem eine Ordnung in die entstehende Baumstruktur. Die damit einhergehende Flexibilität der Gestaltung hebt sich besonders positiv hervor. Allerdings ist die Anordnung von mehreren Elementen schnell unübersichtlich. Der zeitliche Verlauf ist schwer nachvollziehbar. Die getriggerten Konversationen sind schwer zu überblicken. Diese müssen händisch gesucht werden. Das Konfigurationsprinzip hingegen ist marginal schlechter nachvollziehbar bezüglich der Konfiguration der Trigger-Einstellungen. Außerdem benötigt die zeitliche Darstellung eine aussagekräftigere Legende und Tooltips, die einfache Erklärungen der vorhandenen Funktionen bieten. Das Konfigurationsprinzip könnte von den positiven Eigenschaften des Konstruktionsprinzips profitieren. Die Trigger-Einstellungen einer Konversation könnten sich beispielsweise durch eine Anlehnung an das Konstruktionsprinzip realisieren lassen. Statt einen Baum zu erstellen, der den gesamten Therapieablauf abbildet, könnte in den Trigger-Einstellungen einer Konversation ein kleiner Baum erstellt werden. Dieser ist entsprechend nur für diese Konversation repräsentativ. Ähnlich strikte Regeln für die Anordnung könnten hierbei helfen, diesen Baum innerhalb der Timeline abzubilden. So wäre die zeitliche Übersicht des Therapieverlaufs noch immer gegeben. Das Konstruktionsprinzip könnte von einer strengeren Anordnung profitieren. Beispielsweise durch den Einsatz von Spalten um eine zeitliche Übersicht abzubilden und die Suche nach

Konversationen zu erleichtern. Auch könnte eine Suchfunktion für einzelne Konversationen hilfreich sein um längeres Suchen im Baum zu vermeiden.

Die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Sprünge ist ebenfalls tendenziell besser im Vergleich zu den Sichtbarkeitsregeln. Bei letzteren ist der einhergehende Verlauf der Konversation schwer nachzuvollziehen. Die Augen-Metapher ist nicht ganz eindeutig und versteckt. Die Patienten-Eingabe hebt sich visuell kaum von der Chatbot-Ausgabe ab. Die Werkzeugpalette könnte von einer visuell besseren Trennung der Chatbot-Output und Patient-Input Elemente profitieren. Auch die Einstellung der Sichtbarkeitsregeln könnte verbessert werden. Zum einen könnte die Funktion dauerhaft sichtbar dargestellt werden. Eine kleine Vorschau des Konversationsablaufs aus Nutzersicht könnte einen besseren Überblick der Konversation und den Abhängigkeiten geben. Die Sprünge hingegen sind visuell gut nachvollziehbar. Das Einbauen der Sprünge könnte durch eine farbliche Unterscheidung vereinfacht werden. Die Verwendung und Einstellung der Sprünge, als auch der Sichtbarkeitsregeln, können durch eine Anleitung und Tooltips verbessert werden.

7.2 Kritische Reflexion

Insgesamt zeigen sich nach der Durchführung der Studie einige Tendenzen hinsichtlich des Vergleichs der betrachteten Konzepte. Allerdings können die Hypothesen auf der erhobenen Datenbasis nicht bestätigt werden. Hierfür benötigt es mehr Probanden um die Konzepte ausreichend zu vergleichen. Auch zeigt sich, dass die Studie in wenigen Punkten Anpassungen benötigt. So konnte die Übersichtlichkeit der Antwortoptionen innerhalb des Konversationsverlaufs nicht vollständig betrachtet werden, da die Probanden diese zwar in den Fragebögen bewerteten, allerdings trafen sie hinsichtlich dieser Hypothese keine Aussagen. Auf diese könnte der Studienleiter während der Aufgabenbearbeitung und innerhalb der Abschlussfragerunde intensiver eingehen und den Probanden stärker anleiten. Dennoch konnten viele Daten erhoben werden, die Stärken und Schwächen beider Systeme aufzeigen und zu einer Verbesserung der Konzepte beitragen können. Auch können die erhobenen Daten zu einer Verbesserung des üblichen *movisensXS* System beitragen um die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit zu verbessern.

Während der Durchführung der Studie wurden außerdem Videoaufnahmen des Desktops sowie des Probanden, in Bild und Ton, angefertigt. Diese wurden zur Unterstützung der Auswertung der Studienergebnisse erhoben. Diese Daten könnten zusätzlich ausgewertet und in die Interpretation mit eingebracht werden. So könnten beispielsweise die Bearbeitungszeiten einzelner Aufgaben interessant sein. Aber auch weitere Äußerungen während der Aufgabenbearbeitung und Blickfolgen, könnten interessante Daten liefern und weitere Probleme oder positiven Aspekte aufdecken.

7.3 Ausblick

Die Ergebnisse der Studie weisen auf verschiedene, erste Verbesserungsmöglichkeiten der Ansätze hin. Zur weiteren Untersuchung der Ergebnisse, werden noch zwei weitere Probanden untersucht. Anschließend werden alle Aufnahmen transkribiert und auf weitere Aussagen untersucht. Auch werden die Zeiten der Aufgabenbearbeitung in die Evaluation mit einbezogen und anschließend die Ergebnisse neu diskutiert. Die

daraus resultierenden Ergebnisse werden im Anschluss eingearbeitet und in einem ersten Programmatischen Entwurf in der Forscher-Plattform des *TherapyBuilders* umgesetzt. Auch das *movisensXS*-System wird anhand der Ergebnisse angepasst. Die Systeme werden erneut evaluiert. Für die Evaluation wird die, im Rahmen dieser Masterarbeit, beschriebenen Studie hinsichtlich ihrer Defizite verbessert und erneut, mit einer größeren Probandengruppe, durchgeführt. Angepasst wird die Studie hinsichtlich der Fragestellungen des Studienleiters. Die Ergebnisse der Studie werden anschließend verwendet um eine erste produktive Version der Forscher-Plattform des *TherapyBuilders* zu veröffentlichen.

Bibliography

- [1] <https://www.duden.de/rechtschreibung/Therapie>. (Accessed on 08/31/2019).
- [2] *App Store - Apple (DE)*. <https://www.apple.com/de/ios/app-store/>. (Accessed on 03/05/2019).
- [3] *Assessment, ambulantes - Dorsch Lexikon der Psychologie - Verlag Hans Huber*. <https://m.portal.hogrefe.com/dorsch/assessment-ambulantes/>. (Accessed on 08/08/2019).
- [4] *BBCode.org, bbcode users guide and tricks on implementing it*. <https://www.bbcode.org/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [5] Nikolaos Batalas et al. “Formal representation of ambulatory assessment protocols in HTML5 for human readability and computer execution”. In: *Behavior Research Methods* (2018). ISSN: 15543528.
- [6] *Blockly | Google Developers*. <https://developers.google.com/blockly/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [7] *Botsify - Create artificial intelligent chatbots without coding*. <https://botsify.com/>. (Accessed on 11/27/2018).
- [8] Linda Brandl. “Durchführung einer User Experience Studie für die Benutzeroberfläche der interaktiven ambulanten Assessment Software movisensXS”. 2016.
- [9] *Buttons: floating action button - Material Design*. <https://material.io/components/buttons-floating-action-button/>. (Accessed on 09/02/2019).
- [10] Martin Campbell-Kelly and William Aspray. *Computer : a history of the information machine*. 2. ed. Previous ed.: New York: Basic Books, 1996. Boulder: Westview, 2004. ISBN: 0-8133-4264-3.
- [11] Martin Campbell-Kelly and Daniel D. [author] Garcia-Swartz, eds. *From mainframes to smartphones : a history of the international computer industry*. Cambridge, Massachusetts, 2015.
- [12] *Chatfuel dashboard*. <https://dashboard.chatfuel.com/#/bot/5bea8fd30ecd9f4c8c0dd458/structure/5bea8fd30ecd9f4c8c0dd466>. (Accessed on 11/27/2018).
- [13] *Choregraphe Suite — Aldebaran 2.4.3.28-r2 documentation*. <http://doc.aldebaran.com/2-4/software/choregraphe/index.html>. (Accessed on 11/28/2018).
- [14] *Converse.AI*. <http://www.converse.ai/>. (Accessed on 11/27/2018).
- [15] *DRAKON Editor*. <http://drakon-editor.sourceforge.net/>. (Accessed on 11/28/2018).

- [16] *Dialogflow*. <https://console.dialogflow.com/api-client/#/login>. (Accessed on 11/27/2018).
- [17] *Duden | Konversation | Rechtschreibung, Bedeutung, Definition, Herkunft*. <https://www.duden.de/rechtschreibung/Konversation>. (Accessed on 08/31/2019).
- [18] *Duden | Modul | Rechtschreibung, Bedeutung, Definition, Herkunft*. https://www.duden.de/rechtschreibung/Modul_Element_Lehreinheit. (Accessed on 08/31/2019).
- [19] *Duden | Nachricht | Rechtschreibung, Bedeutung, Definition, Herkunft*. <https://www.duden.de/rechtschreibung/Nachricht>. (Accessed on 08/31/2019).
- [20] *Duden | Werkzeugkasten | Rechtschreibung, Bedeutung, Definition, Herkunft*. <https://www.duden.de/rechtschreibung/Werkzeugkasten>. (Accessed on 08/31/2019).
- [21] Kathleen Kara Fitzpatrick, Alison Darcy, and Molly Vierhile. “Delivering Cognitive Behavior Therapy to Young Adults With Symptoms of Depression and Anxiety Using a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial”. In: *JMIR Mental Health* 4.2 (2017), e19. ISSN: 2368-7959. arXiv: 9809069v1 [[arXiv:gr-qc](#)].
- [22] *Getting Started | Markdown Guide*. <https://www.markdownguide.org/getting-started/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [23] *Google Allo - A smart messaging app*. <https://allo.google.com/>. (Accessed on 02/27/2019).
- [24] *Google Kalender - Woche vom 26. August 2019*. <https://calendar.google.com/calendar/r?tab=rc>. (Accessed on 09/01/2019).
- [25] Jonathan Gratch and Gale Lucas. “It’s Only a Computer : The Impact of Human-agent Interaction in Clinical Interviews”. In: *Aamas* (2014).
- [26] Benjamin Hoffmann. “Analyse regulatorischer Anforderungen und Entwicklung einer Technischen Akte für Medizinproduktegesetz konforme digitale Therapiesysteme”. 2019.
- [27] Kasper Hornbæk et al. “NAVIGATION PATTERNS AND USABILITY OF ZOOMABLE USER INTERFACES WITH AND WITHOUT”. In: (2003).
- [28] *Jeeves - An Experience Sampling Study Creation Tool*. <https://pdfs.semanticscholar.org/103f/8e8f4fb05ecbd70fedd1e0eaf99ba7ada4c8.pdf>. (Accessed on 08/27/2019).
- [29] *Kassen-Schnittstelle Table Duck: Bestellen via Messenger | GASTROFIX*. <https://www.gastrofix.com/de/kassen-schnittstelle-table-duck/>. (Accessed on 02/27/2019).
- [30] *Katalog - IBM Cloud*. <https://console.bluemix.net/catalog/?category=ai&search=label:lite>. (Accessed on 11/27/2018).
- [31] *MPG - nichtamtliches Inhaltsverzeichnis*. <http://www.gesetze-im-internet.de/mpg/>. (Accessed on 05/28/2019).
- [32] *Mail und Kalender beziehen – Microsoft Store de-DE*. <https://www.microsoft.com/de-de/p/mail-und-kalender/9wzdnrcfhvqm?activetab=pivot:overviewtab>. (Accessed on 09/01/2019).

- [33] *ManyChat - Startseite*. <https://www.facebook.com/ManyChat/>. (Accessed on 03/06/2019).
- [34] *ManyChat*. <https://manychat.com>. (Accessed on 11/27/2018).
- [35] *NXT Software Download - Downloads - Mindstorms LEGO.com*. <https://www.lego.com/de-de/mindstorms/downloads/nxt-software-download>. (Accessed on 11/28/2018).
- [36] *OSF | Sabrina Thai - ExperienceSampler SPSP San Antonio 2017 Draft 1 FINAL To Post.pdf*. <https://osf.io/3am7g/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [37] *Online Mockup, Wireframe & UI Prototyping Tool · Moqups*. <https://moqups.com/>. (Accessed on 09/02/2019).
- [38] *PsychThG - Gesetz über die Berufe des Psychologischen Psychotherapeuten und des Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten*. <https://www.gesetze-im-internet.de/psychthg/BJNR131110998.html>. (Accessed on 08/31/2019).
- [39] *Pure Data — Pd Community Site*. <https://puredata.info/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [40] *REDCap*. <https://www.project-redcap.org/>. (Accessed on 09/02/2019).
- [41] Daniel Rough and Aaron Quigley. “Jeeves - An Experience Sampling Study Creation Tool”. In: *BCS Health Informatics Scotland (HIS)* (2017), pp. 1–10.
- [42] *Simulink - Simulation und Model-Based Design - MATLAB & Simulink*. <https://de.mathworks.com/products/simulink.html>. (Accessed on 11/28/2018).
- [43] *Smartphone-Markt: Konjunktur und Trends*. <https://www.bitkom.org/sites/default/files/file/import/Bitkom-Pressekonferenz-Smartphone-Markt-Konjunktur-und-Trends-22-02-2017-Praesentation.pdf>. (Accessed on 05/28/2019).
- [44] *Snap! (Build Your Own Blocks) 4.2*. <https://snap.berkeley.edu/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [45] *SwissEduc - Informatik - JavaKara: Einführung in Java*. <https://www.swisseduc.ch/informatik/karatojava/javakara/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [46] *Tess: Artificial Intelligence Mental Health Support*. <https://www.x2ai.com/>. (Accessed on 02/27/2019).
- [47] *The Official YAML Web Site*. <http://yaml.org/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [48] *Was ist LabVIEW? - National Instruments*. <http://www.ni.com/de-de/shop/labview.html>. (Accessed on 11/27/2018).
- [49] Joseph Weizenbaum. “ELIZA – A Computer Program For the Study of Natural Language Communication Between Man and Machine”. In: (1966), pp. 1–7.
- [50] *Woebot - Your charming robot friend who is ready to listen, 24/7*. <https://woebot.io/>. (Accessed on 02/27/2019).
- [51] *Wysa - your 4 am friend and AI life coach*. <https://www.wysa.io/>. (Accessed on 02/27/2019).
- [52] *Zukunft der Consumer Technology – 2018*. <https://www.bitkom.org/sites/default/files/file/import/180822-CT-Studie-2018-online.pdf>. (Accessed on 03/06/2019).

- [53] *chatbot | Definition of chatbot by Lexico.* <https://www.lexico.com/en/definition/chatbot>. (Accessed on 09/02/2019).
- [54] *movisensXS - eXperience Sampling for Android!* <https://xs.movisens.com/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [55] *squeakland : home of squeak etoys.* <http://www.squeakland.org/>. (Accessed on 11/28/2018).
- [56] *the MyExperience tool.* <http://myexperience.sourceforge.net/>. (Accessed on 11/28/2018).

8. Anhang Studienablauf

Date:		
Time:		
Participant Number:		Sex (f/m/d):

Vorarbeit zur Studie: Checkliste Vorbereitung

- Computer vorbereitet
 - Computer am Netz angeschlossen
 - Maus angeschlossen und funktionsfähig
 - Zugang zum Internet vorhanden
- Screen Recorder vorbereitet
 - Hardware Funktionsfähig
 - Software läuft im Hintergrund
- Webcam vorbereitet
 - Webcam angeschlossen
 - Genug Speicher vorhanden
 - Eingeschaltet im Videomodus mit Audioaufnahme
- Mockup vorbereitet
 - Webseite des TherapyBuilder-Mockups geladen und im Preview Fullscreen Modus
 - Account erreichbar
 - Voreinstellungen auf Default
- MovisensXS vorbereitet
 - Webseite des MovisensXS TherapyBuilder-Mockups geladen
 - Account erreichbar
 - Voreinstellungen auf Default
- Pro Aufgabe Browser im Vollbildmodus
- Unterlagen vollständig und vorhanden
 - Datenschutzerklärung liegt bereit
 - Aufgabenblätter liegen bereit
 - Fragebögen liegen bereit
 - Vorfragebögen liegen bereit
 - Stift liegt bereit und ist Schreibfähig
 - Einwilligungserklärung/Patientenschutzerklärung
- Getränke und Snacks stehen bereit

Art der Studie:

Es wird eine formative Laborstudie, mit einer Gruppe von mindestens fünf Probanden, durchgeführt. Beobachtet wird der Umgang eines Probanden mit zwei Prototypen. Durchgeführt wird die Studie jeweils mit einem Probanden und einem Studienleiter in einem vorbereiteten Labor. Jedem Probanden werden zunächst ein [Vorfragebogen](#) vorgelegt und anschließend vier [Hauptaufgaben](#) gestellt, die sich jeweils in weitere Unteraufgaben teilen. Je zwei Hauptaufgabenstellungen beziehen sich auf einen Prototyp.

Die Aufgaben beinhalten Think Aloud und Screen Recording. Die Reihenfolge der Aufgabenstellung wird nach dem counterbalancing-measures-Design gestellt und variiert somit zwischen 1,2,3,4 und 3,4,1,2. Aufgaben 1 und 2 betreffen den erstellten Prototypen. Die Aufgaben 3 und 4 betreffen die movisensXS Konfiguration. Während die der Proband die Aufgaben bearbeitet, beobachtet und notiert der Studienleiter dessen Verhalten mit Hilfe einer [Vorlage zur Einschätzung durch den Studienleiter](#) und die Zeit, die der Proband benötigt hat um eine Aufgabe zu erfüllen. Nachdem die

Aufgaben zu einem Prototyp bearbeitet wurden, füllt der Proband abschließend einen [Fragebogen](#) zum entsprechenden Prototyp aus.

Ziel der Studie ist die Bewertung verschiedener Konzepte, die im Rahmen eines entwickelten Modellierungsansatz umgesetzt wurden. Als Baseline dient hierbei das System movisensXS. Dieses Tool wird bereits in der Psychologie für Experience Sampling verwendet. Anhand der Konzeption dieses Produkts, können bereits Chatbot-ähnliche Anwendungen generiert werden.

Probanden:

Anzahl	5 =< x >= 10	
Berufsgruppe	Doktorand/Doktor der Psychologie mit Therapieausbildung	
Altersgruppe	23 – 70	
	Doktorand	23 – 35
	Doktor	27 – 70

Durchführungsort:

In einem Raum der Movisens GmbH oder Universität Heidelberg, mit Zugang zu Strom und Internet.

Materialien:

- Computer
- W-Lan-Stick & Ethernet-Kabel als Backup
- Optische Maus
- Screen Recorder Software
- Webcam zur Aufnahme von Bild und Ton
- Vorfragebogen
- Fragebogen
- Stift
- Datenschutzerklärung
- Patienteneinwilligung
- Aufgabenblätter
- Snacks und Getränke

Rollen:

- Studienleiter S
- Proband P

Studiendauer:

Ca. 2 Stunden

Aufgaben

Anmerkung: Sobald sie mit dem Bearbeiten einer Aufgabe beginnen, informieren Sie bitte den Versuchsleiter. Haben Sie eine Aufgabe beendet, geben Sie bitte dem Versuchsleiter Bescheid.

Aufgabe 1:

Sie sehen gleich auf dem Bildschirm einen prototypischen Modellierungsansatz zur Konfiguration eines Chatbots zur Therapiebegleitung. Zu diesem Prototyp werden Sie mehrere Aufgaben bearbeiten. Erklären Sie dabei Ihre Gedankengänge und Vorgehensweisen. Gehen Sie dabei darauf ein was Sie wahrnehmen, was Sie empfinden, was Sie erwarten und welche Schlüsse Sie ziehen.

- a) Sie sehen nun vor sich die Startseite des Prototyps „movisensXS“.
- b) Rufen Sie nun die Therapie „Stress Reduction“ auf.
- c) Die Trigger-Einstellungen des Therapiemoduls „Track Moodlevel“ würden Sie nun interessieren.
- d) Schauen Sie sich die Trigger-Einstellungen für das Therapiemodul „Mindfulness“ an.
- e) Wo und wie würden Sie die Ausgabe „Hello {nickname}, it's time to be mindful!“ bearbeiten?

Der Studienleiter wird nun für Sie Aufgabe 2 auf dem Computer vorbereiten

Aufgabe 2:

Sie sehen nun wieder die Startseite des Prototyps „TherapyBuilder“. Gehen Sie von der Situation aus, dass Sie eine Therapie zur Schulung des reflektierenden Empfindungsbewusstseins entwickelt haben, die einen Chatbot als Hilfsmittel einsetzt. Diese Therapie möchten Sie nun mit Hilfe des „TherapyBuilders“ umsetzen und in einer Studie evaluieren. Bearbeiten Sie bitte die nachfolgenden Aufgaben und erklären Sie dabei Ihre Gedankengänge und Vorgehensweisen. Gehen Sie dabei darauf ein was Sie wahrnehmen, was Sie empfinden, was Sie erwarten und welche Schlüsse Sie ziehen.

- a) Sie möchten die Therapie „Emotional Awareness“ anlegen. Legen Sie die Therapie an.
- b) Wurde die Therapie erfolgreich angelegt, möchten Sie nun die erste Konversation des Chatbots erstellen. Rufen Sie die Übersicht für diese auf.
- c) Erstellen Sie nun eine Konversation.
- d) Die Konversation muss nun für den Zweck Ihrer Therapie abgeändert werden. Passen Sie die Konversation an folgende Bedingungen an: Sie möchten, dass der erste Konversationsablauf durch den Therapieleiter gestartet wird. Der Chatbot beginnt sofort nach dem Startsignal.
- e) Sie wollen nun den Inhalt der Konversation anlegen. Gehen Sie nun in die entsprechende Ansicht und lassen Sie den Chatbot den Nutzer mit folgender Nachricht begrüßen: „Hello {nickname}, it's time for self-awareness!“
- f) Was denken Sie, stellt das „{nickname}“ dar?
- g) Gehen Sie von dem Fall aus, dass Sie dem Probanden ein Audiofile zum Abspielen anzeigen möchten. Es gibt ein Audiofile, welches sich an Probanden unter 18 Jahre und ein Audiofile, welches sich an Probanden ab 18 Jahren richtet. Wie würden Sie das umsetzen?

Füllen Sie nun bitte nachfolgenden Fragebogen aus

Aufgaben

Anmerkung: Sobald sie mit dem Bearbeiten einer Aufgabe beginnen, informieren Sie bitte den Versuchsleiter. Haben Sie eine Aufgabe beendet, geben Sie bitte dem Versuchsleiter Bescheid.

Aufgabe 3:

Sie sehen gleich auf dem Bildschirm eine angepasste Version des *movisensXS* Experience Sampling Tools zur Konfiguration eines Chatbots zur Therapiebegleitung. Zu diesem Prototyp werden Sie mehrere Aufgaben bearbeiten. Erklären Sie dabei Ihre Gedankengänge und Vorgehensweisen. Gehen Sie dabei darauf ein was Sie wahrnehmen, was Sie empfinden, was Sie erwarten und welche Schlüsse Sie ziehen.

- a) Sie sehen nun vor sich die Startseite des Prototyps „*movisensXS*“.
- b) Rufen Sie nun die Therapie „Stress Reduction“ auf.
- c) Die Trigger-Einstellungen des Therapiemoduls „Track Moodlevel“ würden Sie nun interessieren.
- d) Schauen Sie sich die Trigger-Einstellungen für das Therapiemodul „Mindfulness“ an.
- e) Wo und wie würden Sie die Ausgabe „Hello, it's time to be mindful!“ bearbeiten?

Der Studienleiter wird nun für Sie Aufgabe 4 auf dem Computer vorbereiten

Aufgabe 4:

Sie sehen nun wieder die Startseite der angepassten Version des *movisensXS* Experience Sampling Tools. Gehen Sie von der Situation aus, dass Sie eine Therapie zur Schulung des reflektierenden Empfindungsbewußtseins entwickelt haben, die einen Chatbot als Hilfsmittel einsetzt. Diese Therapie möchten Sie nun mit Hilfe des Tools umsetzen und in einer Studie evaluieren. Bearbeiten Sie bitte die nachfolgenden Aufgaben und erklären Sie dabei Ihre Gedankengänge und Vorgehensweisen:

- a) Sie möchten die Therapie „Emotional Awareness“ anlegen. Legen Sie die Therapie an. Starten Sie dabei mit einer leeren Therapie.
- b) Wurde die Therapie erfolgreich angelegt, möchten Sie nun die erste Konversation des Chatbots erstellen. Rufen Sie die Übersicht auf.
- c) Erstellen Sie nun eine Konversation mit dem Titel „Therapy Introduction“.
- d) Sie wollen nun den Inhalt der Konversation anlegen. Gehen Sie nun in die entsprechende Ansicht und lassen Sie den Chatbot den Nutzer mit folgender Nachricht begrüßen: „Hello, it's time for self-awareness!“
- e) Gehen Sie von dem Fall aus, dass Sie dem Probanden ein Audiofile zum Abspielen anzeigen möchten. Es gibt ein Audiofile, welches sich an Probanden unter 18 Jahre und ein Audiofile, welches sich an Probanden ab 18 Jahren richtet. Wie würden Sie das umsetzen? Gehen Sie davon aus, dass es eine Variable „age“ gibt, die das Alter des Probanden beinhaltet.
- f) Nun möchten Sie festlegen, wann die Konversation ausgeführt wird. Gehen Sie in den entsprechenden Reiter.
- g) Sie möchten, dass die angelegte Konversation gestartet wird, sobald die Therapie gestartet wurde. Wie würden Sie das umsetzen?

Füllen Sie nun bitte nachfolgenden Fragebogen aus

Durchführung:

S: *Durchgehen der Vorbereitungs-Checkliste*

S: *Aufschreiben Probandennummer, Durchführungszeit und -ort*

S: *Proband begrüßen, in den Raum begleiten, Platz an PC, Getränke und Snacks anbieten*

S: Vielen Dank, dass Sie sich bereit erklärt haben heute an unserer Vergleichsstudie teilzunehmen. In dieser Studie werden zwei Ansätze verglichen, die eine Konfiguration eines Chatbots zur Therapiebegleitung ermöglichen. Darunter befindet sich eine Konfiguration des Experience Sampling Programms „movisensXS“, sowie ein von uns entwickelter Prototyp zur Konfiguration von Chatbots. Die Studie dauert ca. 2 Stunden. Wir beginnen mit einem kleinen Vorfragebogen zu Ihrer Person und gehen anschließend in den Interaktionsteil mit den entsprechenden Programmen über. Der Interaktionsteil umfasst vier Aufgaben. Darunter befinden sich Aufgaben, in denen ich Sie bitten werde, ihre Gedanken laut zu äußern und ihr Vorgehen zu schildern. Auch dürfen Sie diese gerne über die entsprechenden Aufgaben hinaus mitteilen und Meinungen so wie Eindrücke zu beiden Programmen frei ausführen.

Im Anschluss der Aufgaben eines Prototyps, werden wir die Systeme gemeinsam aus Ihrer Sicht bewerten. Hierzu haben wir einen Fragebogen vorbereitet. Heute geht es uns um ihre persönliche Meinung zu den erwähnten Programmen. Mit Ihrer Hilfe können wir die Nutzerfreundlichkeit beider Ansätze einschätzen und bewerten. Es geht heute nicht um Ihre Leistung bei der Handhabung beider Systeme und es gibt bei der Beantwortung der Fragen keine falschen oder richtigen Antworten. Ihre Angaben werden natürlich vertraulich behandelt und ihre Studienergebnisse nur anonymisiert ausgewertet.

Sie können die Studie auch jederzeit abbrechen. Alle, bis dahin gesammelten, Daten werden anschließend verworfen.

Während der Studie möchten wir gerne Video- sowie Tonaufnahmen machen. Außerdem würden wir zu bestimmten Aufgaben gerne Screen Recording einsetzen. Auch diese Aufnahmen sind natürlich nur für die Interne Verwendung und werden weder an Dritte weitergegeben noch veröffentlicht. Falls das für Sie in Ordnung ist, würde ich Sie bitten die Datenschutzerklärung zu unterschreiben. Natürlich dürfen Sie mir zuvor gerne noch offene Fragen stellen.

P: *Klärung offener Fragen, falls vorhanden*

P: *Unterschreiben der Datenschutzerklärung nach Vorlage des TECO Lehrstuhls und Patientenschutzerklärung/Einverständniserklärung nach Vorlage von Movisens*

S: *Starten der Kamera*

S: In unserer Studie geht es heute um den Vergleich zweier Modellierungsansätze zur Konfiguration eines Chatbots zur Therapiebegleitung. Diese Ansätze sollen Forschern die Möglichkeit bieten, Chatbots zur Therapiebegleitung zu entwickeln und diese nicht nur anhand einer Studie zu evaluieren, sondern auch anderen Forschern, Psychologen und Psychotherapeuten nach abgeschlossener Studie zur Verfügung zu stellen. Unser Ziel ist es, herauszufinden, welche Konfigurations- und Darstellungsarten für Nutzer besser zu verstehen und zu bedienen sind.

Mit beiden Ansätzen ist die Konfiguration eines Chatbots für mobile Geräte möglich. Nach der Erstellung einer solcher Konfiguration, kann der Chatbot der entsprechenden Nutzergruppe via Smartphone oder Tablet zur Verfügung gestellt werden. Während die Nutzergruppe den Chatbot

nutzt, können für den Forscher relevante Daten gesammelt werden. Welche, kann der Forscher auf der jeweiligen Plattform konfigurieren.

Haben Sie Fragen die ich Ihnen bereits beantworten kann?

P: *Antwort Proband und Abklärung von Fragen*

S: Sehr gut. Während der Studie dürfen Sie mir natürlich jederzeit Fragen stellen. Ich beantworte sie Ihnen gerne. Falls soweit alles geklärt ist und Sie bereit sind, würden wir nun mit dem Vorfragebogen beginnen.

S: *Aushändigen des Vorfragebogens und Stift*

P: *Bearbeitung Vorfragebogen*

S: Nachdem Sie den Vorfragebogen nun ausgefüllt haben, würde ich gerne mit den Aufgaben beginnen. Bitte geben Sie Bescheid sobald Sie eine Aufgabe begonnen und beendet haben. Dies betrifft alle Unteraufgaben.

S: *Starten des Screen Recorders*

S: *Aushändigen der Aufgaben 1-4 auf einem Aufgabenblatt. Je nach Probandennummer erhält dieser entweder die Aufgabenreihenfolge 1, 2, 3, 4 oder 3, 4, 1, 2. Vorbereiten der Unterlagen zur Einschätzung der Aufgabenlösung. Beginn der Notizen. *

P: *Bearbeitung der Aufgabe 1 a) – e) (oder 3 a) – h)*

S: *Während Proband Aufgaben bearbeitet, leitet Studienleiter Proband beim Think Aloud an: „Was erwarten Sie?“, „Was sehen Sie?“, „Was denken Sie, könnte dies bedeuten?“, „Wie gehen Sie vor?“

Stellen an denen der Proband Schwierigkeiten hatte, werden mit „was haben Sie dort versucht? Woran lag...?“, „Was half Ihnen weiter?“ abgefragt.

Stellen an denen der Proband Fehler gemacht hatte, werden durch folgende Fragen erörtert: „Warum hatten Sie hier versucht...? Wie sind Sie hier vorgegangen?“ Anschließend erklären des „richtigen“ Ablaufs*

S: *Zurücksetzen des Prototyps für Aufgabe 2 (oder 4). Vorbereiten der Unterlagen zur Einschätzung der Aufgabenlösung. Beginn der Notizen. *

P: *Bearbeitung der Aufgabe 2 a) – e) (oder 4 a) – e)) mit anschließendem Fragebogen *

S: *Während Proband Aufgaben bearbeitet, leitet Studienleiter Proband beim Think Aloud an: „Was erwarten Sie?“, „Was sehen Sie?“, „Was denken Sie, könnte dies bedeuten?“, „Wie gehen Sie vor?“

Stellen an denen der Proband Schwierigkeiten hatte, werden mit „was haben Sie dort versucht? Woran lag...?“, „Was half Ihnen weiter?“ abgefragt.

Stellen an denen der Proband Fehler gemacht hatte, werden durch folgende Fragen erörtert: „Warum hatten Sie hier versucht...? Wie sind Sie hier vorgegangen?“ Anschließend erklären des „richtigen“ Ablaufs*

S: *Vorbereiten der Unterlagen zur Einschätzung der Aufgabenlösung. Beginn der Notizen. *

P: *Bearbeitung der Aufgabe 3 a) – h) (oder 1 a) – e)) *

S: *Während Proband Aufgaben bearbeitet, leitet Studienleiter Proband beim Think Aloud an: „Was erwarten Sie?“, „Was sehen Sie?“, „Was denken Sie, könnte dies bedeuten?“, „Wie gehen Sie vor?“

Stellen an denen der Proband Schwierigkeiten hatte, werden mit „was haben Sie dort versucht? Woran lag...?“, „Was half Ihnen weiter?“ abgefragt.

Stellen an denen der Proband Fehler gemacht hatte, werden durch folgende Fragen erörtert:
„Warum hatten Sie hier versucht...? Wie sind Sie hier vorgegangen?“ Anschließend erklären des „richtigen“ Ablaufs*

S: *Zurücksetzen des Prototyps für Aufgabe 2 (oder 4). Vorbereiten der Unterlagen zur Einschätzung der Aufgabenlösung. Beginn der Notizen. *

P: *Bearbeitung der Aufgabe 4 a) – e) (oder 2 a) – e)) mit abschließendem Fragebogen*

S: *Während Proband Aufgaben bearbeitet, leitet Studienleiter Proband beim Think Aloud an: „Was erwarten Sie?“, „Was sehen Sie?“, „Was denken Sie, könnte dies bedeuten?“, „Wie gehen Sie vor?“, „Weshalb gehen Sie so vor?“*

S: Nun würde ich Sie bitten noch abschließend folgenden Fragebogen zu beantworten.

S: *Händigt Abschluss-Fragebogen und Stift aus*

S: Super, Sie haben es fast geschafft. Ich hätte nun ein paar Fragen an Sie. TherapyBuilder arbeitet eher nach dem Prinzip „Konfiguration“. Hier wurde der zeitliche Ablauf einer Therapie verdeutlicht. Die genauen Trigger einer einzelnen Konversation sind nicht im gesamten einsehbar. Der andere Ansatz verwendet eher das „Konstruktions“-Prinzip. Alle Trigger, deren Einstellungen und Abhängigkeiten kann man auf einem Blick einsehen und frei anordnen. Was empfanden Sie bei dem jeweiligen Ansatz als Hilfreich? Was als weniger Hilfreich? Was hat Ihnen beim jeweiligen Ansatz gefehlt? Was besonders gut gefallen?

P: *Beantwortet Fragen*

S: Ein weiterer großer Unterschied beider Ansätze ist die Steuerung und Darstellung von Gesprächsverläufen. TherapyBuilder nutzt Sprünge. Der Zeitpunkt an dem ein Sprung stattfindet und wohin wird mit einem Condition-Element verdeutlicht. Der andere Ansatz hingegen nutzt Sichtbarkeitseinstellungen. Diese Steuern wann eine bestimmte Nachricht für eine bestimmte Gruppe sichtbar ist. Was empfanden Sie bei dem jeweiligen Ansatz als Hilfreich? Was als weniger Hilfreich? Was hat Ihnen beim jeweiligen Ansatz gefehlt? Was besonders gut gefallen?

P: *Beantwortet Fragen*

S: Herzlichen Dank für die Teilnahme an unserer Studie. Haben Sie noch weitere Fragen, Anregungen oder Anmerkungen?

P: *Abklärung Fragen, Anregungen, Anmerkungen*

S: Vielen Dank für Ihren Input.

Stellt Kamera aus

Versuchsleiter: Luisa Andre

Karlsruhe Institute of Technology

Proband Nr.:

Vorfragebogen

Generelle Fragen

Was ist ihr Geschlecht?		
Männlich	Weiblich	Divers
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welchem Monat und Jahr wurden Sie geboren?		
Monat	Jahr	
Befinden Sie Sich derzeit in Ausbildung oder Studium (außer Promotionsstudium)?		
Ja, Berufsausbildung	Ja, Hochschulausbildung	Nein
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welchem Berufsfeld sind Sie tätig oder in Ausbildung?		
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Technisch-naturwissenschaftliche Berufe, IT<input type="radio"/> Kaufmännisch-, betriebs- o. wirtschaftswissenschaftliche Berufe<input type="radio"/> Medizinisch (auch Tiermedizin, Pharmazie, Psychologie, Physiotherapie)<input type="radio"/> Rechtswesen<input type="radio"/> Erziehungswesen, sozial- o. sportpädagogische Berufe<input type="radio"/> Verwaltung<input type="radio"/> Handwerk<input type="radio"/> Künstlerisch-kreative Berufe, Medien, Journalismus<input type="radio"/> Sonstiges _____		

Was ist ihr höchster bisher erreichter Abschluss?

- Grundschule
- Weiterführende Schule (Haupt- oder Realschulabschluss, Abitur)
- Berufsausbildung (z.B. Facharbeiter, Geselle,...)
- Hochschulabschluss (2-4 Jahre, z.B. Bachelor)
- Hochschulabschluss (4+ Jahre, z.B. Master, Diplom,...)
- Aufstiegsfortbildung (z.B. Meister, Techniker,...)
- Promotion oder vergleichbarer akademischer Grad

Gewohnheiten und Technologienutzung**Wie häufig nutzen Sie Chat-Technologien im Alltag?**

- Sehr häufig (ein- oder mehrmals am Tag)
- Häufig (einige Male pro Woche)
- Selten (einige Male im Monat)
- Kaum (einmal im Monat oder weniger)
- Nie

Wenn als Antwort zu Frage 1 Sehr häufig, häufig, Selten oder Kaum gewählt wurde, beantworten Sie bitte nachfolgende Fragen

Nennen Sie ein paar Anwendungen, die Sie nutzen

Auf welchen Plattformen nutzen Sie diese?

- Smartphone
- Tablet
- Laptop/PC
- Andere _____

Wie häufig nutzen Sie Chatbots im Alltag?

- Sehr häufig (ein- oder mehrmals am Tag)
- Häufig (einige Male pro Woche)
- Seltens (einige Male im Monat)
- Kaum (einmal im Monat oder weniger)
- Nie

Wenn als Antwort zu Frage 1 Sehr häufig, häufig, Selten oder Kaum gewählt wurde, beantworten Sie bitte nachfolgende Fragen

Nennen Sie ein paar Chatbots, die Sie nutzen

Auf welchen Plattformen nutzen Sie diese?

- Smartphone
- Tablet
- Laptop/PC
- Andere _____

Haben Sie bereits Programme für Experience Sampling genutzt?

- Noch nie benutzt
- Gelegentlich benutzt
- Öfter benutzt
- Häufig benutzt
- In regelmäßigm Gebrauch

Wenn als Antwort zu Frage 3 gelegentlich, öfter, häufig oder in regelmäßigm Gebrauch gewählt wurde, beantworten Sie bitte nachfolgende Fragen

Nennen Sie ein paar Experience Sampling Tools die Sie nutzen

Auf welchen Plattformen nutzen Sie diese?

- Smartphone
- Tablet
- Laptop/PC
- Andere _____

Wie würden Sie Ihre Erfahrungen mit movisensXS beschreiben?

- Noch nie benutzt – keine Kenntnisse
- Gelegentlich benutzt – ein paar Kenntnisse
- Öfter benutzt – mittelmäßige Kenntnisse
- Häufig benutzt – gute Kenntnisse
- In regelmäßiger Gebrauch – sehr gute Kenntnisse

Aufgabe:

Spontanes Vorgehen:	Kommentare:
Notizen:	

Aufgabe trotz Hilfe nicht gelöst	Aufgabe mit viel Hilfe gelöst	Aufgabe mit Hinweisen gelöst	Aufgabe mit kleineren Hilfestellungen gelöst	Aufgabe selbständig gelöst
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie viel Zeit hat der Proband für die Aufgabe benötigt:

sehr langsam	Langsam	mittelmäßig	schnell	sehr schnell
<input type="radio"/>				

Fehler: (Genau beschreiben plus Häufigkeit)

Manueller Fehler	Logikfehler

Zusätzliche Notizen:

Stellen, an denen der Proband Schwierigkeiten hatte: "Was haben Sie dort versucht?
Woran lag ...? Was half Ihnen hier weiter? Was haben Sie erwartet?"

Stellen an denen Proband Fehler gemacht hatte: "Warum hatten Sie hier versucht ...?
Wie sind Sie hier vorgegangen? Was haben Sie erwartet?"

Stelle	
--------	--

Abschlussfragebogen TherapyBuilder

Wie verständlich war die Darstellung der Trigger?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich waren die Einstellungsmöglichkeiten der Trigger?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich war die Darstellung der Konversationen?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich waren die Einstellungsmöglichkeiten der Konversationen?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich waren die Verzweigungen der Konversationen?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bewerten Sie nun mit 1 (Sehr gut) bis 7 (Sehr schlecht)

Wie verständlich fanden Sie die Darstellung von Abhängigkeiten zwischen Konversationen						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewerten Sie die Übersichtlichkeit des Konversationsverlaufs						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewerten Sie die Übersichtlichkeit der Antwortoptionen innerhalb eines Konversationsverlaufs						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich fanden Sie die Verzweigungen innerhalb eines Konversationsverlaufs						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewerten Sie die Übersichtlichkeit der Werkzeugpalette zur Erstellung des Konversationsverlaufs						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anmerkungen?						

1. Nennen Sie drei bis fünf Punkte, die Ihnen an diesem System am besten gefallen haben:

2. Nennen Sie drei bis fünf Punkte, die Ihnen an diesem System am wenigsten gefallen haben:

Abschlussfragebogen movisensXS

Wie verständlich war die Darstellung der Trigger?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich waren die Einstellungsmöglichkeiten der Trigger?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich war die Darstellung der Konversationen?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich waren die Einstellungsmöglichkeiten der Konversationen?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich waren die Verzweigungen der Konversationen?				
Ganz und gar nicht verständlich	Eher nicht verständlich	Zum Teil verständlich	Zumeist schon verständlich	Voll und ganz verständlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bewerten Sie nun mit 1 (Sehr gut) bis 7 (Sehr schlecht)

Wie verständlich fanden Sie die Darstellung von Abhängigkeiten zwischen Konversationen						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewerten Sie die Übersichtlichkeit des Konversationsverlaufs						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewerten Sie die Übersichtlichkeit der Antwortoptionen innerhalb eines Konversationsverlaufs						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verständlich fanden Sie die Verzweigungen innerhalb eines Konversationsverlaufs						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewerten Sie die Übersichtlichkeit der Werkzeugpalette zur Erstellung des Konversationsverlaufs						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anmerkungen?						

1. Nennen Sie drei bis fünf Punkte, die Ihnen an diesem System am besten gefallen haben:

2. Nennen Sie drei bis fünf Punkte, die Ihnen an diesem System am wenigsten gefallen haben:
