

Expert interview Tine Averens

Intro

To get more information regarding our project, and to get clear for ourselves what we should develop, we (Tessa & Robin) arranged an expert interview with Tine Averens. Tine is a lecturer and researcher at the University of Antwerp who works on the Samen aan Z project.

Goal

Our interview focuses on different parts of the Samen aan Z project. Our main goals are as follows:

- Asking questions about the survey that the Samen aan Z project is developing.
- Get more insight on how the survey is being used, and what results have come out of the earlier version of the survey.
- Find out what issues the Tine and the University have experienced within the project.

The questions are partly based on the survey that we've received prior to this meeting. As such, it may seem like they have a weird order. This is because we made the questions while reading the survey chronologically, and so the questions are in the same order as the part of the survey that they refer to.

Preparation

We arranged a meeting with Tine by sending her an e-mail asking if she had time to talk with us about the survey. Once we received a date and time, we've created a Teams meeting that she can join once the meeting starts. To prepare for the meeting, we came up with several questions. These questions can be found at the results section, together with the answers from Tine. We asked permission to record the conversation, and this was accepted.

Result

Mogen we dit gesprek opnemen?

Hoe zit het met de activity tracker? Wat is het doel ervan? Wat wordt ermee gemeten?

Tine wist hier niet genoeg van af om goed te kunnen antwoorden, collega bij Thomas More Hogeschool werkt met de activity tracker. Ze willen stress metingen met hardslag doen, mogelijk met een Fitbit. Bij zorg mag je geen horloges op de werkvloer dragen, mogelijk zou een meting met een borstband wel kunnen. Ze willen ook kijken of ze het tijden het slapen kunnen meten en het effect daarvan. Echter dan moet de medewerker wel buiten werk toestaan om metingen te doen.

Welke activity tracker is het, en door wie wordt de tracker aangeboden?

Vraag dit aan Thomas More Hogeschool

Hoe lang gebruikt men de activity tracker?

Vraag dit aan Thomas More Hogeschool

Huidtypen: waarom is dit belangrijk en kan dit beter/duidelijker worden weergegeven. Welk huidtype.

Thomas More Hogeschool weet hier meer van af, maar een meting is minder tot niet heel nauwkeurig op donkere huidtypes.

Zou het mogelijk kunnen om meerdere surveys te maken ipv 1 grote survey?

Voor Tine maakt het niet veel uit. De halfjaarlijkse vragenlijsten moeten dag wel afgenomen worden in de span van 1 maand met altijd 5 maanden ertussen. Verder is het ook belangrijk om de antwoorden die je invult ook worden opgeslagen ook al heb je het niet verzonden. Hierdoor kun je namelijk later verder met het invullen van de survey.

Is de survey anoniem of niet?

Het is belangrijk om demografische gegevens te kunnen koppelen aan sommige vragen, zoals leeftijd en ervaring. Naam en identificeerbare dingen zijn niet nodig. Mensen kunnen dan inloggen en een profiel aanmaken. Het platform maakt dan een anonieme ID aan, zodat de data wel bij elkaar blijft, maar het is wel anoniem

Waarom verschillende schalen van Likert?

Het zijn afzonderlijk gevalideerde vragenlijsten, die zijn met die bepaalde schaal gevalideerd. Als er een andere Likert gebruikt wordt, dan moet er opnieuw validatie plaatsvinden.

Zouden we de volgorde van de Likert vragen mogen aanpassen?

De meeste Likert vragen sets hebben een vaste volgorde die we niet mogen aanpassen. De verschillende onderdelen mogen we wel van volgorde veranderen.

In hoeverre mogen we de UI/UX aanpassen?

Meeste vragen mogen visueel we aanpassen, zodat het zo makkelijk mogelijk is om het in te vullen. De tekst moet wel hetzelfde blijven.

Waar de surveys op dit moment te vinden zijn? Als in waar moet iemand nu naartoe om ze in te vullen? Wat voor iets gaan ze uiteindelijk te zien krijgen? Is dat een aparte website of is dat iets in in een zorgportaal of zoiets dergelijks?

Het platform dat wordt ontwikkeld voor het project is waar de survey te vinden zal zijn. Steven is dit nu aan het maken, dus als daar vragen over zijn, vraag het aan hem. Het is ziekenhuis afhankelijk

om dit in het ziekenhuis portaal te doen, ze zullen er denkt Tine wel voor open staan. Het kan praktisch moeilijk zijn, maar in een ideale wereld zou dit wel geprefereerd worden.

Waarom een interventie in survey vorm?

Naast de surveys is er ook kwalitatief onderzoek en individuele onderzoek. Kwantitatieve data is heel interessant. Voor de zaken die ze ook willen meten zijn vragenlijst het meest voor de hand liggen om te meten en te kwantificeren.

Wat wordt er gedaan met de surveys achteraf? Wat voor verbeteringen worden er doorgevoerd gebaseerd op de surveys? Wat levert het op? Noem voorbeelden van uitkomsten, welke richting zijn jullie ingegaan gebaseerd op de surveys? Hoe wordt dit aan zorgmedewerkers doorgegeven?

Tine heeft zelf niet aan deelgenomen aan het testen van de surveys. Binnen Blijf aan Z is er een kale pilotstudie gedaan. Hierbij had de wekelijkse vragenlijst een te lage respons, dus ze hebben weinig met de data kunnen doen. Ze hebben de data bekeken, geprobeerd te analyseren, maar door het lage respons hebben ze er niets uit kunnen halen.

De 3-maandelijke vragenlijst is wel geanalyseerd op kader van interventies. Hierbij was ook een vrij laag response, de samenwerking scoorde voorzichtig beter dan op de eerste meting.

Het lage respons kwam mogelijk door een was een moeheid aan het invullen van vragen. Van de lange vragenlijsten is er nog geen effect terug te zien, er is namelijk geen terugkoppeling naar medewerkers. Op het platform zou je je eigen resultaten en team resultaten kunnen inzien.

Zijn er concrete resultaten of een conclusie met de resultaten?

Er was geen conclusie op basis van de resultaten. Wekelijkse vragenlijst werd wel direct laten zien aan het team. Van team tot team afhankelijk wat ze ermee deden.

Wat is de feedback/het signaal vanuit de medewerkers, wat vinden ze van het invullen van de survey?

Korte vragenlijst: algemeen weinig moeite om de vragenlijst in te vullen wanneer ze in routine zaten. Ze vergaten wel regelmatig de login, eenvoudig mogelijk maken van de login was niet gelukt. Ze hadden ook een herinnering via mail van het werk, maar niet iedereen leest het, of opend het op een ander moment. Sommige servers van het ziekenhuis hielden de surveys ook tegen, dus je kon het niet invullen op werk.

Lange vragenlijst: De waarde van de surveys was niet zichtbaar voor degene die het moest invullen, hierdoor vulden ze het niet in en er was geen feedback hierdoor op de surveys zelf.

Is er met de feedback vanuit de medewerkers zijn er concrete plannen gemaakt over het afgeven van de surveys?

Het platform verder ontwikkeld om meer directe feedback te kunnen geven, de presentatie van de resultaten ook al paar maanden eerder, zodat ze direct kunnen starten met de data. Mogelijk gaan ze nog kijken of de survey nog korter kan. De manier van mensen contacteren kan ook beter. Ideaal kijken ze naar een effectieve app die mensen installeren op hun telefoon. Deze app zou dan notificaties kunnen sturen om herinnerd te worden om de surveys in te vullen. De inlog moet ook anders gemaakt worden, bijvoorbeeld een wachtwoord vergeten knop. We mogen ook nog verder dingen voorstellen om het nog makkelijker te maken.

Is er al eens nagedacht over de user experience m.b.t. de survey en het interventietraject?

De vorige keer hebben ze het dashboard in een focus group besproken, dat gaan ze nu ook doen met de interventies. Het staat ook op de planning om de UX bij de surveys te bespreken, dit was de vorige keer niet. Ze zijn ook bezig met het voorbereiden van een expert panel om te kijken of de surveys nut zullen hebben en of dat zij eventueel andere methodes zien.

Conclusion

The first trials of the surveys weren't very successful. Users did fill in the first few surveys, but stopped filling them in at some point, giving the researchers too little information for them to create any meaningful conclusions and results. Because of this, Tine would like us to focus on how to engage users more, so that the data gets filled in more often and by more people. To do this, we are allowed to make some changes, as long as we don't change the questions or the order of the questions within a question block. We are allowed to combine the half-year surveys with the weekly surveys so as not to have a really big survey every half a year, which could discourage users from finishing the survey. This expert interview gave us more freedom to work on different solutions, which was discouraged originally by other members of the project.

The goal of the project became much clearer to us after this interview. We now have an idea of what has been achieved previously and how the project would like to move forward and focus on. Additionally, we now understand what our role is in the project and what is expected of us. We have much more freedom than originally thought, and this creates new opportunities to find and develop ways to engage users. Now that we have access to the survey and we have our questions answered, we finally have a clear idea of what this project is about and how we can move forward.