

# Interviews Testplan

TEC4S

# 1. Introductie

## 1.1. Doel van het testplan

Het doel van de opdracht is om in de medische context het vertrouwen van een potentiële patiënt te winnen. Er wordt gekeken naar het stress verminderen van de potentiële patiënt die tussen de tandarts doorverwijzing naar de kaakchirurg en informatie aan te bieden over het operatief verwijderen van de verstandskies.

Het doel van dit testplan is om erachter te komen of er vragen over de doorverwijzing naar de kaakchirurg kunnen worden opgesteld voor de potentiële patiënten. Hierdoor kunnen de vragen en antwoorden vervolgens worden verwerkt in de warme- en competente chatbot.

Een voorbeeld van een vraag zou kunnen zijn: “Wat kan een patiënt doen om de pijn na de behandeling te verzachten?” Waarna het antwoord zou kunnen zijn: “U krijgt een recept van de dokter mee, waarbij u sterke pijnstillers krijgt om de pijn te verzachten.”

## 1.2. Interviews

Er wordt een scenario van het moment geschetst. Het moment waarop de potentiële patiënt naar de kaakchirurg moet, waarbij de potentiële patiënt meer informatie wilt over de pijn, risico's en gevolgen van de verstandskies operatie.

De doelgroep zijn potentiële patiënten tussen 15 en 25 jaar. Het prototype zal een warme- en een competente chatbot worden die terug chat wanneer de gebruiker een vraag stelt. Meer informatie over de chatbots, zie het Project Initiation Document.

## 2. Onderzoeksdoel

### 2.1. Design challenge

Welke vragen en antwoorden hebben de warme- en competente chatbots nodig om in de medische context het vertrouwen te winnen van de potentiële patiënten? Daarnaast wordt er gekeken naar het stress verminderen tussen de tandarts doorverwijzing naar de kaakchirurg en informatie aan te bieden over het operatief verwijderen van de verstandskies.

### 2.2. Doelen

- TEC4S wil een prototype maken voor lector smart marketing (deadline 11 januari 2019).
- TEC4S wil het prototype bij de doelgroep (potentiële patiënten die door de tandarts worden doorverwezen naar de kaakchirurg) hebben getest.
- TEC4S wil aan het einde van het project een procesverslag aanleveren bij de klant Eveline van Zeeland.

## 3. Deelnemers

### 3.1. Wie is de doelgroep?

Potentiële patiënten tussen de 15 en 25 jaar die van de tandarts naar de kaakchirurg worden doorverwezen voor een operatieve ingreep, zoals het trekken van een verstandskies.

### 3.2. Wie zijn de deelnemers?

#### **Potentiële patiënten**

Zie bovenstaande punt 3.1 voor de deelnemers die daadwerkelijk gaan testen.

#### **Studenten tandartsopleidingen**

Studenten die de opleiding tot tandartsassistent of tandarts studeert, aangezien deze studenten wellicht al ervaring hebben in het doorverwijzen van patiënten. Mogelijk hebben zij ook wel eens soortgelijke vragen gehad.

#### **Multidisciplinaire professionals**

Deze groep wordt tijdens het conversational design event benaderd. Mogelijk wordt er later nog feedback gevraagd indien er contactmogelijkheden zijn.

### 3.3. Hoeveel deelnemers?

Minimaal 5 tot 10 potentiële patiënten worden per doelgroep geïnterviewd. Volgens de cmd methods worden er over het algemeen 5 tot 10 deelnemers ondervraagd.

### 3.4. Hoe worden de deelnemers bereikt?

#### **Potentiële patiënten**

Binnen Fontys worden er studenten tussen de 15 en 25 jaar gevraagd om de chatbots te testen. Deze deelnemers worden door Eveline van Zeeland verzamelt en door Esmee Li en Fons van den Oever binnen Fontys aangesproken.

#### **Studenten tandartsopleidingen**

De studenten van een opleiding die relateert aan het beroep tandarts. Denk hierbij aan de opleiding tandartsassistent en tandheelkunde. Deze deelnemers worden mogelijk door Esmee Li en Fons van den Oever aangesproken via de telefoon.

### **Multidisciplinaire professionals**

Deze groep wordt tijdens het conversational design event benaderd. De contacten zijn door Eveline van Zeeland benaderd.

## **3.5. Wat is de locatie?**

### **Potentiële patiënten**

De locatie voor de Fontys studenten zal binnen Fontys op Strijp TQ en/of Rachelsmolen in een rustige ruimte zijn.

### **Studenten tandartsopleidingen**

De studenten van een gerelateerde opleiding tot tandarts worden mogelijk via de telefoon geïnterviewd. Mogelijk wanneer beide in een rustige ruimte zijn.

### **Multidisciplinaire professionals**

Deze groep wordt tijdens het conversational design event benaderd. Dit zal op 31 oktober 2018 in het klokgebouw zijn.

## 4. Onderzoeksmethoden

### 4.1. CMD methods

De CMD-methods bevat de onderzoeksstrategieën Library, Field, Lab, Showroom, Workshop en Steps.

In dit geval wordt het onderdeel Interviews binnen het onderwerp Field gebruikt. Voor dit onderdeel worden er vragen aan de doelgroep gesteld. Dit zorgt ervoor om de doelgroep beter te begrijpen, waarbij meningen, gedrag, doelen, houdingen en ervaringen mogelijk worden gedeeld.

## 5. Data management

### 5.1. Wat voor soort data zal worden gebruikt en hoe?

Voordat het interview wordt gegeven zal er worden gevraagd of er een spraakopname mag worden gemaakt. Er wordt vermeld dat de data alleen zal worden gebruikt voor onderzoekdoeleinden binnen het project TEC4S.

## 6. Methode en data-analyse

### Vooropgestelde scenario

Wanneer een student besluit de test met een chatbot besluit uit te voeren wordt het onderstaande scenario geschetst.

“Stel je voor, je wordt door de tandarts doorverwezen naar de kaakchirurg met als doel een het verwijderen van jouw verstandskies. Je kan je vast wel voorstellen dat dit scenario een pijnlijke operatie is. Welke vragen zou jij hebben als jij deze operatie aan zou moeten gaan of wellicht heb je deze operatie al eens ondergaan.”

Vanuit dit scenario mag jij de vragen die in jou opkomen aan de chatbot stellen, waarop de kans aanwezig is dat de chatbot het juiste antwoord kan geven. Er is ook een mogelijkheid dat de chatbot het antwoord niet weet en wanneer de vraagstelling net anders wordt geformuleerd het antwoord wel weet.

### Semi gestructureerd interview

De interviews voor beide partijen zullen semi gestructureerde interviews zijn, waarbij kwalitatieve data wordt verzameld. Er zal een algemeen interviewschema met vooropgestelde, wat algemener geformuleerde vragen worden opgesteld. Er mag van de vragen worden afgeweken. Op deze manier is er een optie om vragen tussendoor te stellen om dieper op de antwoorden in te gaan. Hiermee wordt er meer en gedetailleerde informatie ontvangen.

Het semi gestructureerd interview zal worden gehouden nadat de testen zijn afgenomen. De resultaten dienen om de warme- en competente chatbot te verbeteren.

### Interviewvragen potentiële patiënten

De onderstaande vragen zijn gericht op de studenten tussen de 15 en 25 jaar die het vooropgestelde scenario hebben meegekregen en vervolgens de chatbot hebben getest.

1. Weet jij nu genoeg op het gebied van pijn, risico's en gevolgen na de verwijdering van verstandskiezen?
2. Hoe vind jij dat de chatbot momenteel functioneert?
3. Kon de chatbot antwoord geven op al jouw vragen?
  - a. Welke vragen zou jij op dit moment graag nog beantwoord zien?
4. Waren de antwoorden een niet te lang?
5. **Gaf de toon van de chatbot een warme of een competent gevoel?**
6. Wat vind jij dat er beter kan op dit moment?
7. Heb jij nog op- en/of aanmerkingen over de chatbot?



### **Interviewvragen tandarts(assistenten)**

De onderstaande vragen zijn gericht op de studenten van een tandartsopleiding die het vooropgestelde scenario hebben meegekregen en vervolgens de chatbot hebben getest. Zij hebben vooral op de antwoorden gelet.

1. Zijn er antwoorden die niet klopten?
2. Waren de antwoorden volledig of misten er nog onderdelen?
3. Hoe vind jij dat de chatbot momenteel functioneert?
4. Kon de chatbot antwoord geven op al jouw vragen?
  - a. Welke vragen zou jij op dit moment graag nog beantwoord zien?
5. Waren de antwoorden een niet te lang?
6. Gaf de toon van de chatbot een warme of een competent gevoel?
7. Wat vind jij dat er beter kan op dit moment?
8. Heb jij nog op- en/of aanmerkingen over de chatbot?

## 7. Evaluatie-script

Na de interviews wordt er contextmapping gebruikt om de evaluatie overzichtelijk te maken. Hierbij wordt er een schema gemaakt met de antwoorden.

Uiteindelijk volgt er een conclusie of de informatie bruikbaar is voor de chatbots. Hoe meer interviews er worden gehouden, hoe meer informatie de chatbots bevatten.