

Testrapport 17-12-2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Warme chatbot	3
Resultaten vertrouwen, warm- en competent	3
Resultaten gevoelens	4
Resultaten warme antwoorden	5
Competente chatbot	8
Resultaten vertrouwen, warm- en competent	8
Resultaten gevoelens	9
Resultaten competente antwoorden	10

Warme chatbot

De testgebruikers zijn begonnen met het lezen van een extreem warme dialoog. Vanuit hier zijn diverse vragen gesteld over de gevoelens, het vertrouwen, de warmte en competentie van de chatbot.

Resultaten vertrouwen, warm- en competent

Als je je vertrouwen in de chatbot waarmee je zojuist gesproken hebt een cijfer zou moeten geven, welk cijfer zou dat zijn?	Op een schaal van 1 tot 10, hoe warm ervaar jij de chatbot?	Op een schaal van 1 tot 10, hoe competent ervaar jij de chatbot?	Gemiddeld op betrouwbaar, begrijpbaar, informatief, delen van zorgen en op aandacht reageren.
7	8	6	4
7	6	7	4,2
6	7	7	3,6
8	8	7	4,6
8	7	8	4
7	7	7	4
6	5	5	3,2
8	9	9	5
6	6	6	3,8
9	7	10	4,8
9	9	10	5
7	7	10	3,6
8	7	8	3,8
9	8	9	4,8
7	8	7	3,4
9	8	9	4,4
8	7	7	3,6
10	6	10	4,4
7	8	8	3,4
7	4	7	3,8
7,7	7,1	7,9	4,1

Gemiddeld vertrouwen: **7.7**

Gemiddeld warm: **7.1**

Gemiddeld competent: **7.9**

Gemiddeld betrouwbaar, begrijpbaar, informatief, delen van zorgen en op aandacht reageren op schaal van 1 tot 5: **4.1**

Resultaten gevoelens

De vraag over de gevoelens was: "Wat voor gevoel gaf de toon van de chatbot je?"
De groen gemarkeerde antwoorden zijn gerelateerd aan warme eigenschappen.

5	Vriendelijk
5	Informatief
3	Menselijk
3	Neutraal
3	Formeel
3	Duidelijk
2	Geruststellend
2	Prettig
2	Informeel
2	Aardig
1	Behulpzaam
1	Persoonlijk
1	Direct
1	Zekerheid
1	Professioneel
1	Vertrouwd
1	Geautomatiseerd
1	Fijn
1	Niet serieus
1	Meelevend

Merendeels van de respondenten relateert de dialoog als competent ten opzichte van warm.

Resultaten warme antwoorden

Van de respondent werd gevraagd een top vijf van warme antwoorden te selecteren. De fel groen gemarkeerde antwoorden zijn gerelateerd aan de vooropgestelde warme antwoorden en de lichtgroene gemarkeerde antwoorden bevat een deel van de vooropgestelde warme antwoorden.

8	De behandeling zelf veroorzaakt gelukkig geen pijn door de verdoving.
7	Ik help je graag!
7	Geen probleem kan ik je nog ergens mee helpen?
6	Prima, nog een fijne dag gewent.
5	Wees gerust, de verdoving is dan niet gefaald, maar alleen iets gevoeliger.
5	Rook en drink alsjeblieft geen alcohol, dit kan de wongenezing vertragen.
5	Het verdoven duurt 10 minuten. De behandeling duurt 5 minuten. Het gaat gelukkig heel snel!
4	Het gaat gelukkig heel snel!
4	Je mag alle vragen stellen op het gebied van pijn over de verstandskies operatie. Ik help je graag!
4	Na 1 of 2 uur mag je gelukkig weer eten of drinken. Wees alsjeblieft wel voorzichtig, aangezien je op jouw lip of wang kan bijten door de verdoving.
3	Hopelijk hoef jij dit niet. Het is geen pretje
3	Kan ik je nog ergens mee helpen?
3	Gelukkig geldt dat niet voor iedereen.
3	Wees alsjeblieft wel voorzichtig
3	De enige voorbereiding is goed eten. Eet alsjeblieft goed voor het trekken van je verstandskies.
3	Hallo, ik beantwoord graag jouw vragen.
3	De kans is aanwezig dat je zo'n 3 dagen behoorlijk ziek kan zijn na het trekken van je verstandskies.
2	Eet alsjeblieft goed voor het trekken van je verstandskies.
2	Wees gerust
2	De verdoving werkt altijd.
2	De verdoving werkt altijd! Het kan wel zijn dat er te weinig vloeistof rondom je kaak wordt gespoten, waardoor het nog gevoelig is. Wees gerust, de verdoving is dan niet gefaald, maar alleen iets gevoeliger.
2	Gelukkig voel je geen pijn door de verdoving
1	Hopelijk
1	Het is geen pretje.
1	Geen pijn door de verdoving

1	Gelukkig mag pijnstilling worden gebruikt om de pijn te onderdrukken
1	Je mag paracetamol, ibuprofen of voorgeschreven pijnstillers door de kaakchirurg gebruiken.
1	Na 1 of 2 uur mag je gelukkig weer eten of drinken
1	Dankjewel!
1	Je hoeft alleen een verstandskies te laten trekken als er een ontsteking of tandbederf is. Hopelijk hoef jij dit niet. Het is geen pretje.
1	Tijdens de operatie kan de verstandskies geboord en gesplitst worden, waarna deze wordt verwijderd. Als de verstandskies onder het tandvlees of bot ligt, dan schuift de kaakchirurg eerst het tandvlees opzij. Gelukkig voel je geen pijn door de verdoving.
1	De eerste uren na de behandeling kan de wond nog bloeden. Je hoeft je geen zorgen te maken, dit gaat vanzelf over. Neem een gaasje of schone zakdoek en maak daarmee de wond schoon en droog. Je mag niet spoelen!

De vooropgestelde antwoorden worden minder vaak geselecteerd, maar behoren wel tot een warme dialoog. De bovenstaande resultaten geven aan dat de dialoog in zijn geheel als warm wordt ervaren.

Conclusies warme chatbot

De resultaten zijn vergelijkbaar met de vorige user testen, alleen zijn alle cijfers hoger door een perfecte conversatie.

De extreem warme dialoog wordt in zijn geheel als warm ervaren door de respondenten. Ondanks dat de dialoog warm wordt ervaren, relateren de respondenten competente eigenschappen aan de extreem warme dialoog.

De warme chatbot wordt eerder competent ervaren dan warm.

De competente chatbot wordt eerder betrouwbaar ervaren dan een warme chatbot. Medische context al competenter geformuleerd.

Competente chatbot

De testgebruikers zijn begonnen met het lezen van een extreme competente dialoog. Vanuit hier zijn diverse vragen gesteld over de gevoelens, het vertrouwen, de warmte en competentie van de chatbot.

Resultaten vertrouwen, warm- en competent

Als je je vertrouwen in de chatbot waarmee je zojuist gesproken hebt een cijfer zou moeten geven, welk cijfer zou dat zijn?	Op een schaal van 1 tot 10, hoe warm ervaar jij de chatbot?	Op een schaal van 1 tot 10, hoe competent ervaar jij de chatbot?	Gemiddeld op betrouwbaar, begrijpbaar, informatief, delen van zorgen en op aandacht reageren.
9	9	9	4,6
9	4	10	3,6
8	9	8	4,2
9	3	9	4,2
8	6	9	3,8
8	2	8	4,6
9	9	10	4,4
8	3	7	3,4
7	7	8	4
8	6	8	4,2
9	8	9	4,2
9	6	9	5
10	5	10	4,6
7	7	8	4,4
7	8	9	4,4
8	7	9	4,4
8	6	8	3,6
8	1	7	2,8
8	8	9	4,2
7	4	7	3,8
8,2	5,9	8,6	4,1

Gemiddeld vertrouwen: **8.2**

Gemiddeld warm: **5.9**

Gemiddeld competent: **8.6**

Gemiddeld betrouwbaar, begrijpbaar, informatief, delen van zorgen en op aandacht reageren op schaal van 1 tot 5: **4.1**

Resultaten gevoelens

De vraag over de gevoelens was: "Wat voor gevoel gaf de toon van de chatbot je?"
De rood gemarkeerde antwoorden zijn gerelateerd aan de competente eigenschappen.

4	Professioneel
4	Zakelijk
3	Formeel
3	Helpend
1	Direct
2	Vriendelijk
1	Koud
1	Rustgevend
1	Ontspannen
1	Niet menselijk

De bovenstaande eigenschappen worden door de respondenten als competent ervaren.
Merendeels van de respondenten relateert de dialoog als competent ten opzichte van warm.

Resultaten competente antwoorden

Van de respondent werd gevraagd een top vijf van competente antwoorden te selecteren. De fel groen gemarkeerde antwoorden zijn gerelateerd aan de vooropgestelde competente antwoorden en de lichtgroene gemarkeerde antwoorden bevat een deel van de vooropgestelde competente antwoorden.

12	Begin met het nemen van pijnstillers voordat de verdoving is uitgewerkt. Als de gegeven pijnstiller niet voldoende helpt mag u daarnaast nog 4x daags 2x een paracetamol van 500mg innemen. De pijn kan de eerste drie dagen toenemen , maar neemt daarna langzaam af.
10	Na de uitleg over de behandeling en het nemen van een (panorama/OPG) röntgenfoto zal de behandeling beginnen met het geven van plaatselijke verdoving. Door de verdoving zal de bhenadeling pijnloos uitgevoerd worden.
9	De gehele extractie verloopt pijnloos. De plaatselijke verdoving schakelt het lokale pijngevoel volledig uit. Je ervaart dat er iets gebeurt, zoals lichte druk of het utiliseren van de boor
8	Het standaard verdovingsmiddel is Ultraicain DS Forte. Er zijn meerdere verdovingsmiddelen, dit heeft enkel betrekking wanner er afwijkingen zijn op je medische anamneses.
7	Het gaat om een verstandskies, die niet meer behouden kan blijven, omdat de verstandskies dermate is aangetast door tandbederf of tandvleesontsteking, dat er geen andere behandelijk meer mogelijk is.
5	Roken en alcohol vertragen de wondgenezing. Het advies is om niet te roken of alcohol te gebruiken. Gebruik de pijnmedicatie die de behandelend arts uitschrijft.
5	Het is belangrijk van tevoren goed te eten. Indien je antistollingsmiddelen (bloedverdunners) gebruikt, medit dit van tevoren. Meld ook ander medicatiegebruik bij de behandelend arts.
4	Je mag paracetamol, ibuprofen of voorgeschreven pijnstillers door de behandelend arts.
3	Om de klachten te verhinderen is het verstandig je aan de de voorschriften van de behandelend arts te houden. Blijf daarnaast de wang flink koelen. Neem rust en vermijd lichamelijke inspanning.
3	Het duurt tien minuten voordat de verstandskies is verdoofd. De extractie duurt vijf minuten mits er geen complicaties plaatsvinden.
3	Het standaard verdovingsmiddel is Ultraicain DS Forte.
2	De plaatselijke verdoving schakelt het lokale pijngevoel volledig uit.
2	De extractie duurt vijf minuten mits er geen complicaties plaatsvinden.
2	Ultraicain DS Forte
2	Indien je antistollingsmiddelen (bloedverdunners) gebruikt
1	Kijk wel uit, als de verdoving niet helemaal is uitgewerkt kan je gemakkelijk op jouw lip of wang bijten.
1	Lets op de plaats waar de verstandskies verwijderd is.
1	Het gaat om een verstandskies
1	Je ervaart dat er iets gebeurt, zoals lichte druk of het utiliseren van de boor.
1	Neem rust en vermijd lichamelijke inspanning.
1	Je kan vragen stellen die betrekking hebben tot pijn omtrent verstandskiezen.
1	De gehele extractie verloopt pijnloos.

1	Kan ik nog iets voor je betekenen?
1	dermate
1	utiliseren
1	anamneses
1	behandelend
1	(panorama/OPG) röntgenfoto
1	De voorschriften van de behandelend arts.
1	Meld ook ander medicatiegebruik bij de behandelend arts.
1	geen complicaties
1	De pijn kán de eerste drie dagen toenemen
1	let op
1	Er zijn meerdere verdovingsmiddelen, dit heeft enkel betrekking wanneer er afwijkingen zijn op je medische anamneses.
1	Als de gegeven pijnstiller niet voldoende helpt mag u daarnaast nog 4x daags 2x een paracetamol van 500mg innemen. De pijn kan de eerste drie dagen toenemen, maar neemt daarna langzaam af.

De bovenstaande resultaten geven aan dat de dialoog in zijn geheel als competent wordt ervaren.

Conclusies competente chatbot

De resultaten zijn vergelijkbaar met de vorige user testen, alleen zijn alle cijfers hoger door een perfecte conversatie.

De extreem competente dialoog wordt in zijn geheel als competent ervaren door de respondenten. Merendeels van de respondenten relateren competente eigenschappen aan de extreem competente dialoog.