

De inclusieve ontwikkeling van een chatbot voor kwetsbare zorgvragers

Interviews en focusgroepen over de ervaringen van co-onderzoekers en het ontwikkelteam

Julia van Calis (1,2) , Kris Bevelander (1,2), Anneke van der Cruisen (1,2), Jenneken Naaldenberg (1,2) & Geraline Leusink (1,2).

1. Radboudumc, Eerstelijngeneeskunde, Nijmegen, Nederland

2. Academische werkplaats Sterker op Eigen Benen (SOEB), Nijmegen, Nederland



Waarom dit onderzoek?

- Steeds vaker wordt er technologie ingezet in de zorg.
- Voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) of autisme is technologie vaak moeilijk te gebruiken.
- Digitale hulpmiddelen kunnen deze mensen juist helpen, maar sluiten nu niet goed aan bij hun behoeften.
- Het is belangrijk dat zij zelf meedenken bij het ontwerpen van deze hulpmiddelen.
- Inclusief ontwerpen, waarbij co-onderzoekers meedoen, maakt technologie toegankelijker.
- Tot nu toe zijn co-onderzoekers nog te weinig betrokken bij de ontwikkeling van digitale zorg en hulpmiddelen.

Het doel van dit onderzoek is om te ontdekken hoe je mensen met LVB of autisme het beste kunt betrekken bij het maken van een digitale hulp, en welke aanpassingen daarvoor nodig zijn.



Wat hebben we gedaan?

Het project

In dit onderzoek is gekeken hoe mensen met een LVB of autisme goed kunnen meedoen bij het ontwerpen van een digitale hulp.

De digitale hulp is een gevoelige digitale assistent die mensen met complexe zorgvragen helpt bij het vinden van passende hulp voor problemen op sociaal, mentaal of lichamelijk gebied.

De digitale assistent maakt gebruik van slimme technologie (kunstmatige intelligentie) en moest gevoelig en aanpasbaar zijn aan iemands situatie.

Aanpak

Het project bestond uit vijf fasen, van het verzamelen van wensen tot het samen ontwerpen en testen van de digitale hulp.

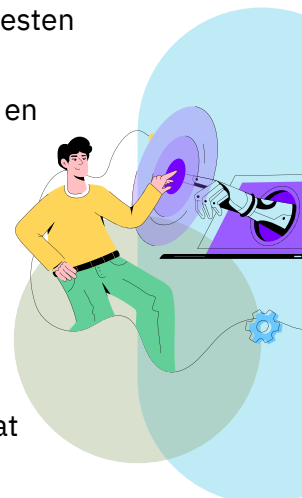
Na elke fase werden interviews en groepsgesprekken gehouden om te bespreken wat goed ging en wat anders moest.

De interviews en groepsgesprekken gingen over hoe de projectleden de samenwerking, hun rol en de activiteiten hadden ervaren.

De onderzoekers verzamelden zowel tekst (kwalitatieve data) als cijfers (kwantitatieve data), bijvoorbeeld met smileys, sterren en duimpjes in digitale vragenlijsten.

De vragenlijsten waren speciaal aangepast met eenvoudige taal, plaatjes en veel witruimte, zodat iedereen ze goed kon begrijpen.

De verzamelde informatie werd per fase bekeken om patronen en belangrijke thema's te ontdekken.



Wat hebben we gevonden?

We hebben drie hoofdthema's gevonden die samen beschrijven hoe de inclusieve samenwerking was gevormd en ervaren tijdens het ontwikkelproces.

- Het eerste hoofdthema was **project aanpak**, hieronder viel dat het belangrijk is om goed voor te bereiden en de rollen en verantwoordelijkheden samen af te spreken. Daarnaast hebben we gevonden dat er een duidelijke structuur van het project moet zijn, en dat er rekening moet worden gehouden met de tijd die er nodig is.

- Het tweede hoofdthema beschreef de **samenwerkingsdynamiek**, dit wil zeggen hoe het projectteam de samenwerking gedurende het project heeft ervaren en vormgegeven. Hierbij waren goede communicatie en ondersteuning van groot belang.

- Het derde en laatste hoofdthema was **samen ontwerpen in de praktijk**. Dit thema liet alle fases en activiteiten binnen het ontwikkelproces zien.



Wat kunnen we hiermee?

Deze studie laat zien hoe co-onderzoekers met een LVB of autisme goed kunnen meewerken aan het maken van een digitale hulp. Het onderzoeksteam zorgde ervoor dat de co-onderzoekers zich op hun gemak voelden en goed mee konden doen. Ze gebruikten duidelijke taal, visuele hulpmiddelen, herhaling en werkten in kleine groepen. Hierdoor konden de co-onderzoekers echt iets bijdragen.