

Factoren van invloed op engagement **Deel 2**

Vragenlijstonderzoek bij cliënten die online programma's van Therapieland volgen

Hoofdconclusie

Een goede aansluiting met het programma, de gebruiksvriendelijkheid en duidelijkheid met betrekking tot het doel en de rol van de behandelaar bij het online programma zijn van belang voor de engagement van de gebruiker. De bevindingen geven ons aanknopingspunten om engagement onder onze gebruikers te optimaliseren.

Achtergrond

Engagement (betrokkenheid) met online e-Healthprogramma's lijkt een belangrijke rol te spelen bij de effectiviteit ervan. Zo zagen we in eerder onderzoek (zie factsheet [1](#) en [2](#)) dat gebruikers die meer engaged zijn met e-Healthprogramma's van Therapieland, een grotere afname van klachten laten zien en zich vaker geholpen voelen dan de gebruikers die minder engaged zijn. Onlangs hebben we [gebruikers geïnterviewd](#) om te onderzoeken waarom zij zich al dan niet engaged voelen met



onze programma's. Het doel van het huidige vragenlijstonderzoek is te kwantificeren in hoeverre deze bevindingen worden gedeeld door een grotere groep gebruikers. Als we weten hoe engagement kan worden beïnvloed, dan kunnen we daarop inspelen en onze gebruikers beter helpen met onze programma's.

Methode

- » Op basis van de bevindingen uit het interviewonderzoek is een vragenlijst ontwikkeld en uitgezet met behulp van het enquêteplatform SurveyMonkey.
- » Cliënten die interesse hadden voor deelname aan het interview, maar uiteindelijk niet tot de selectie behoorden en gebruikers uit onze gebruikerspool "meedenken Therapieland" werden benaderd om deze vragenlijst in te vullen.
- » De vragenlijst bestaat grotendeels uit stellingen die worden gescoord op een 5-puntsschaal: helemaal mee oneens - helemaal mee eens

Deelnemers

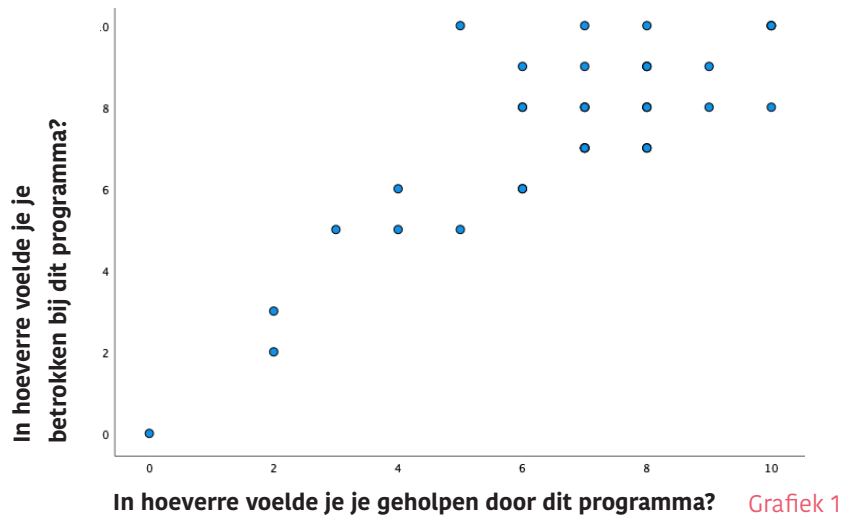
- » 49 gebruikers hebben de vragenlijst ingevuld.
- » De deelnemers hebben één of meer programma's van Therapieland gevolgd.
- » Gemiddelde leeftijd: 50 jaar (SD=14), 63% is vrouw.
- » De helft heeft een opleiding aan het hoger onderwijs afgerond (HBO/universiteit).

Bevindingen

Engagement en geholpen zijn

De respondenten beoordelen hun engagement gemiddeld met een 7,3. Het gemiddelde cijfer voor de mate van geholpen zijn is 6,8.

Er is een sterke positief verband tussen de mate van engagement en geholpen zijn: $r=0.82$ ($p<.001$), zie grafiek 1.



In grafiek 2 is te zien dat het grootste gedeelte van de respondenten zich geholpen voelt door het krijgen van nieuwe inzichten. Verder ervaart ongeveer een derde een afname van zijn of haar klachten en een meer positieve kijk na het doorlopen van het programma.



Factoren van invloed op engagement

Factoren met betrekking tot het online programma

Aansluiting

Uit de interviews kwam naar voren dat het niveau en de aansluiting van het programma van invloed is op de engagement van de gebruiker. Uit de vragenlijst blijkt dat:

- » ..86% van de respondenten het niveau van het programma goed vindt, 14% vindt het niveau te laag.
- » ..80% het programma inzichtgevend vindt en zich herkent in het programma.
- » ..63% de geleerde vaardigheden kan toepassen in zijn of haar dagelijks leven.
- » ..er een significant verband is tussen aansluiting van het programma en engagement: $r=.67$ ($p<.001$).

Gebbruiksvriendelijkheid

Uit de interviews kwam naar voren dat de gebruiksvriendelijkheid van het programma en platform van invloed is op engagement. Uit de vragenlijst blijkt dat:

- » ..75% van de respondenten het inloggen laagdrempelig vindt.
- » ..78% een goed overzicht heeft van de onderwerpen die aan bod komen.
- » ..73% navigeren binnen de programma's makkelijk vindt.
- » ..42% graag zelf zou willen bepalen hoe vaak de opdrachten in te vullen.
- » ..er een significant verband is tussen gebruiksvriendelijkheid en engagement: $r=.31$ ($p=.03$).

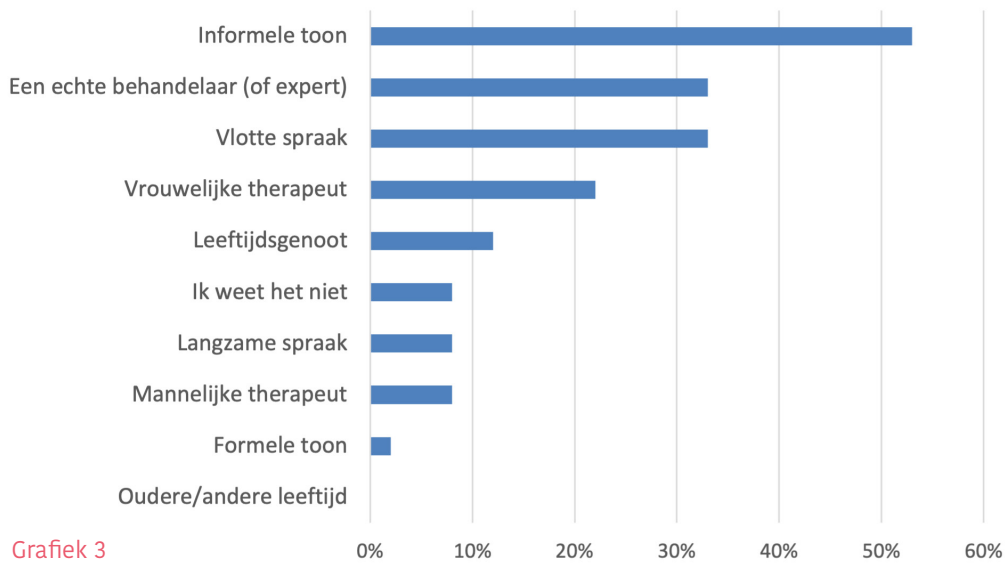
Videotherapeut

Uit de interviews kwam naar voren dat een videotherapeut die aansluit bij de voorkeuren van de gebruiker van belang is voor engagement. Uit de vragenlijst blijkt dat:

- » ..67% een passende therapeut heeft gevonden (23% neutraal, 10% oneens).
- » ..respondenten met name voorkeur hebben voor een videotherapeut met een informele, vlotte spraak die in het dagelijks leven ook werkzaam is als behandelaar of expert op het onderwerp, zie grafiek 3.



Voorkeuren videotherapeut



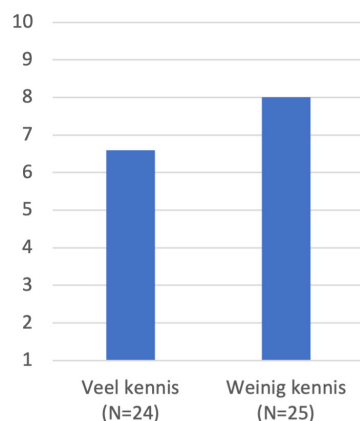
Grafiek 3

Factoren met betrekking tot de cliënt

Uit de interviews kwam naar voren dat bepaalde persoonlijke factoren van invloed zijn op de engagement van de gebruiker. Zo kwam naar voren dat gebruikers met al veel voorkennis over de thema's die bij zichzelf spelen minder aansluiting vinden met het programma. Uit de vragenlijst blijkt dat:

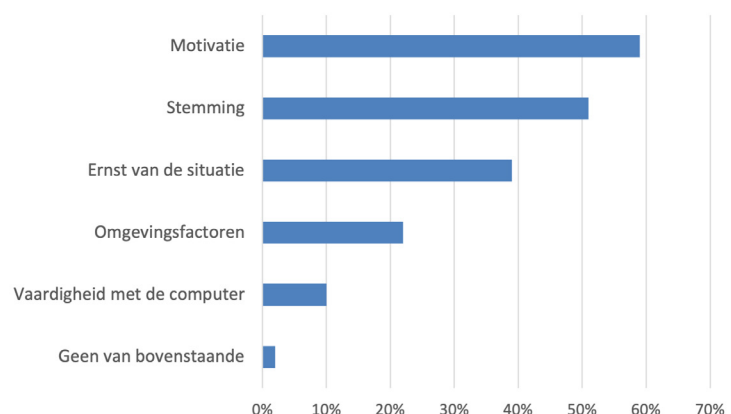
- » ..de helft al veel voorkennis had over de thema's die bij zichzelf speelden.
- » ..degenen met veel voorkennis significant minder engaged zijn dan degenen met weinig voorkennis, zie grafiek 4a ($p=.01$).
- » ..het al dan niet hebben gevolgd van hoger onderwijs niet significant verband houdt met engagement.
- » ..met name de persoonlijke factoren stemming, motivatie en de ernst van de situatie van invloed zijn op engagement, zie grafiek 4b.

Engagement score



Grafiek 4a

Persoonlijke factoren van invloed op engagement

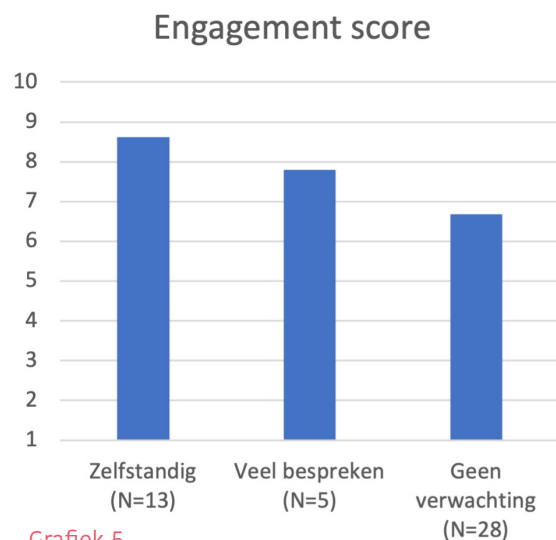


Grafiek 4b

Factoren met betrekking tot de rol van de behandelaar

Uit de interviews kwam naar voren dat duidelijkheid vooraf over de redenen om het programma te volgen en over de betrokkenheid van de behandelaar belangrijk zijn voor de engagement van de gebruiker. Uit de vragenlijst blijkt dat:

- » ..het voor 85% duidelijk was met welke redenen zij het programma volgden en wie inzage had in hun voortgang en opdrachten.
- » ..27% het programma zoveel mogelijk zelfstandig wilde doorlopen, 10% veel wilde kunnen bespreken met de behandelaar en de rest daar vooraf geen idee over had.
 - ..degenen die het programma zoveel mogelijk zelfstandig wilden doorlopen significant meer engaged zijn dan gebruikers die hier op voorhand geen verwachting over hadden ($p=.04$), zie grafiek 5.
- » ..59% op voorhand duidelijkheid had over de rol van hun behandelaar.
 - ..duidelijkheid over de rol van hun behandelaar significant verband houdt met engagement: $r=0.53$ ($p<.001$).
- » ..35% behoefte had aan meer begeleiding van hun behandelaar
 - ..behoefte aan meer begeleiding niet significant verband houdt met engagement: $r=-0.17$ ($p=.30$).
- » ..62% ervaart dat hun behandelaar voldoende kennis heeft over het e-Healthprogramma (30% neutraal, 8% oneens).
 - ..ervaring over de kennis van de behandelaar over het programma significant verband houdt met engagement: $r=0.48$ ($p=.003$).



Grafiek 5

Conclusie en vervolgstappen

De bevindingen uit de interviews (factsheet **1** en **2**) worden grotendeels bevestigd in dit enquêteonderzoek. Hieruit volgen concrete vervolgstappen waarmee we aan de slag gaan om engagement te optimaliseren om daarmee gebruikers nog beter te kunnen helpen met onze programma's.

Uit de resultaten blijkt dat de meeste respondenten de programma's goed vinden aansluiten bij de thema's die bij hen spelen en dat dit significant verband houdt met engagement. Toch zien we ook dat degenen met meer voorkennis zich significant minder engaged voelen. Daarom willen we (optioneel) meer diepgang aanbrengen in programma's, zodat gebruikers met veel voorkennis meer aansluiting kunnen vinden. Daarnaast zullen we inhoudsopgaven maken, zodat gebruikers direct naar de voor hen relevante onderdelen kunnen navigeren binnen het programma. Verder ontwikkelen we in een langlopend project een tool die, op basis van voorkeuren en eigenschappen van de gebruiker, een individueel advies geeft voor de programma's die het best bij iemands situatie past.

Daarnaast komt uit de resultaten naar voren dat de meeste respondenten onze programma's gebruiksvriendelijk vinden. Toch zijn er ook nog een aantal verbeteringen te maken. Zo zullen we het herhaaldelijk invullen van opdrachten mogelijk gaan maken, zodat gebruikers zichzelf kunnen monitoren en aan hun doelen kunnen blijven werken. Ook zijn we bezig met het toegankelijker maken van ons platform voor het gebruik op de smartphone.

Verder blijkt een videotherapeut die aansluit bij de voorkeuren van de gebruiker van belang te zijn voor engagement. Veel gebruikers hebben de voorkeur voor een therapeut met een vlotte informele spraak. Daarom streven we ernaar dat er binnen elk programma de optie is voor een videotherapeut met deze eigenschappen. Omdat veel gebruikers de voorkeur hebben voor een echte behandelaar of expert op het thema, zullen we de functie van de videotherapeut meer expliciet gaan maken in programma's.

Ook blijkt dat op voorhand duidelijkheid over het doel en de mate van betrokkenheid van de behandelaar bij e-Health belangrijk is voor de engagement van de gebruiker. Een aantal gebruikers vond dit onduidelijk en voelde zich daardoor minder gemotiveerd. We zullen daarom, in de programma's en tijdens trainingen, de behandelaar en de cliënt adviseren het doel van e-Health en de rol van de behandelaar van tevoren met elkaar af te stemmen.

Tot slot zijn eigenschappen van de gebruiker, zoals stemming en motivatie, het type en de ernst van klachten ook bepalend voor engagement met e-Health. Dit willen we ook onder de aandacht brengen tijdens trainingen, zodat behandelaren hier wellicht op kunnen inspelen, bijvoorbeeld door het toepassen van motiverende gespreksvoering bij hun cliënten.

