

De gebruiksvriendelijkheid en programma's waarmee het Online Levensalbum wordt gemaakt

BACHELOROPDRACHT PSYCHOLOGIE

Door: Laura Duistermaat
Studentnr. s1533584
Faculteit: Faculty of Behavioural Management and Social sciences
Vakgroep: Positieve psychologie & technologie

1^e Begeleiders: T. Elfrink & C. Ullrich
2^e Begeleider: Prof. Dr. G.J. Westerhof

25-01-2018

Inhoud

Samenvatting	3
1. Inleiding	4
1.1 Dementie.....	4
1.2 Reminiscentie	5
1.3 Reminiscentie en technologie	6
1.4 Gebruiksvriendelijkheid	7
1.5 Online Levensalbum.....	9
2. Methode.....	11
2.1 Design.....	11
2.2 Participanten	11
2.3 Materialen	13
2.4 Procedure	14
2.5 Analyse	15
3. Resultaten	16
3.1 Resultaten interviewanalyse	16
3.2 Resultaten content analyse.....	22
4. Discussie en conclusie.....	24
5. Bibliografie.....	28
Bijlage A	32
Bijlage B.....	35
Bijlage C.....	39
Bijlage D	40
Bijlage E.....	41
Bijlage F	43

Samenvatting

In dit onderzoek wordt er gekeken naar de gebruiksvriendelijkheid en de programma's waarmee een Online Levensalbum wordt gemaakt. De programma's waar een Online Levensalbum mee wordt gemaakt zijn Hellomydear en Albelli. Er wordt antwoord gegeven op de volgende drie onderzoeksvragen: 1) 'Wat is de gebruiksvriendelijkheid van de programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'?', 2) 'Is er een verschil te zien tussen de gebruiksvriendelijkheid van de programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'?' en 3) 'Is er verschil te zien in het gebruik van video- en muziekfragmenten tussen de verschillende programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'?'.

Uit eerder onderzoek blijkt dat een Online Levensalbum een goede vorm van reminiscentietherapie kan zijn. Ook is uit literatuur gebleken dat reminiscentietherapie vaak toegepast wordt in combinatie met het gebruik van techniek zoals multimedia. Maar er is nog niet genoeg onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van Hellomydear en Albelli. Daarom wordt hier kwalitatief onderzoek naar gedaan door deelnemers en vrijwilligers te interviewen over het gebruik van Hellomydear en Albelli.

Uit de resultaten komt naar voren dat Albelli iets gebruiksvriendelijker is dan Hellomydear. Hellomydear bevat echter een aantal functies die Albelli niet bevat, maar die wel van grote toegevoegde waarde zijn voor het maken van een Online Levensalbum. Verder komt uit de resultaten naar voren dat er tussen de beide programma's geen verschil zit in het aantal multimediafragmenten dat gebruikt wordt per Online Levensalbum. Wel komen er in Hellomydear meer videofragmenten en minder muziekfragmenten voor dan bij Albelli.

Hieruit volgt de conclusie dat een programma om een Online Levensalbum te maken de gebruiksvriendelijkheid moet hebben die richting de gebruiksvriendelijkheid van Albelli gaat en functies moet hebben zoals die ook bij Hellomydear voorkomen. Ook kan er geconcludeerd worden dat het toevoegen van multimedia via het gebruik van een QR-code voor zowel Hellomydear als Albelli geen drempel is. Vervolgonderzoek wordt aangeraden met betrekking tot de functies die een programma zou moeten hebben om een Online Levensalbum te maken.

De inzichten die uit dit onderzoek zijn verkregen leveren een bijdrage aan het al langer lopende onderzoek naar de reminiscentietherapie in de vorm van het maken van een Online Levensalbum. Met deze inzichten kan deze vorm van reminiscentietherapie verder ontwikkeld worden tot een goede therapie voor mensen met dementie.

1. Inleiding

In dit onderzoek wordt er gekeken naar de gebruiksvriendelijkheid van twee programma's waarmee een Online Levensalbum wordt gemaakt. Voordat de methode wordt uitgelegd wordt er nog ingegaan op een aantal belangrijke onderwerpen die met een Online Levensalbum en de gebruiksvriendelijkheid van programma's te maken hebben.

1.1 Dementie

Dementie is een van de meest voorkomende ziektes bij mensen boven de 65 jaar. De kans op dementie neemt ook toe naarmate mensen ouder worden. Bij 7% van de mensen van 65 jaar is dementie vastgesteld, terwijl dit percentage bij mensen van 85 jaar en ouder 30% is (Davey, 2014; Johansson & Zarit, 1995). In 2015 waren er 47.5 miljoen mensen over de hele wereld met dementie en verwacht wordt dat dit aantal zal oplopen naar 75.6 miljoen in 2030 (WHO, 2017). De verklaring van deze stijging is enerzijds toe te kennen aan het feit dat steeds sneller herkend wordt of mensen dementie hebben (Poos, Meijer & Willemse, 2017). Anderzijds komt dit doordat het aantal 65-plussers in Nederland stijgt. Verwacht wordt dat de 2.7 miljoen 65-plussers in 30 jaar stijgt naar 4.7 miljoen (Duin & Stoeldraijer, 2012).

Dementie kan verschillende oorzaken hebben, zoals door Hiv-besmetting, traumatisch hersenletsel, cerebrovasculair accident en ook door degeneratieve ziektes zoals Alzheimer (Davey, 2014). De symptomen van dementie ontwikkelen zich geleidelijk. Voordat de diagnose dementie wordt gesteld bij een persoon, heeft deze persoon vaak al last van een aantal lichte klachten die met dementie gepaard gaan. Deze periode wordt ook wel 'mild cognitive impairment' (MPI) genoemd (Smith & Bondi, 2013). Als de klachten verergeren dan wordt de diagnose dementie gesteld.

Naast dat dementie ervoor zorgt dat het cognitief functioneren achteruit gaat, brengt het vaak nog een aantal andere neuro psychiatrische symptomen met zich mee. Zo kunnen mensen met dementie ook last hebben van psychosen, depressies, angsten, apathie, ontremmingen met betrekking tot het gedrag, agressie, afwijkende motoractiviteit, slaapstoornissen en eetstoornissen (Borsje, Wetzels, Lucassen, Pot & Koopmans, 2014). Depressies kunnen een voorspeller en een gevolg van dementie zijn (Davey, 2014). Depressies kunnen het cognitief functioneren verlagen (Jo & Song, 2015). Ook kan depressie ervoor zorgen dat het fysieke functioneren van personen met dementie achteruit gaat (Hakkinen et al., 2008). Bovenstaande neuro psychiatrische symptomen maken dat de levenskwaliteit van de persoon met dementie achteruit gaat en zorgen er ook voor dat het zelfvertrouwen afneemt (Jo & Song, 2015). Ook de levenskwaliteit van de naasten gaat

achteruit omdat deze personen voorheen een gelijkwaardige relatie hadden met de persoon met dementie, maar naarmate de ziekte vordert steeds meer voor de persoon met dementie moeten gaan zorgen (Conde-Sala, et al., 2015; de Vugt, et al., 2003). In Nederland leeft ongeveer 70% van de mensen met dementie thuis (Alzheimer Nederland, 2017). In veel gevallen worden de naasten van de persoon met dementie dan mantelzorgers met als gevolg dat de relatie tussen de naasten en de persoon met dementie anders wordt dan voorheen (Alzheimer Nederland, 2017).

1.2 Reminiscentie

Er zijn therapieën ontwikkeld om ervoor te zorgen dat mensen met dementie en hun mantelzorgers langer een hogere kwaliteit van leven behouden. ‘Reminiscentietherapie’ is een therapie waarbij de mensen met dementie samen met een vrijwilliger of een mantelzorger herinneringen van vroeger ophalen en erop reflecteren. Er zijn verschillende redenen om reminiscentietherapie te gebruiken bij mensen met dementie. Ten eerste blijven bij dementie de vroegere herinneringen vaker intact en zo kan de focus worden gelegd op de evenementen of gebeurtenissen die de mensen met dementie nog wel weten in plaats van de focus te leggen op de cognitieve beperking (O’Shea, et al., 2014). Ten tweede is het ophalen en herinneren van vroegere evenementen en gebeurtenissen een leuke activiteit om te doen die niet moeilijk is, maar ook niet kinderachtig (Baillon, et al., 2005). Ten derde dient de therapie voor het versterken van wie je bent en waar je vandaan komt als persoon en helpt het om de huidige evenementen en/of gebeurtenissen in perspectief te plaatsen (Baillon, et al., 2005). Ten slotte kan de therapie ook de depressieve klachten die vaak gepaard gaan met de dementie verminderen (Huang, et al., 2015).

Reminiscentie kan alleen of in groepsverband worden toegepast. Dit hangt van het doel van de reminiscentietherapie af. In groepsverband draait het meestal om het delen van verhalen en herinneringen uit het verleden en dan heeft het een narratieve (verhalende) en informatieve functie (Subramaniam & Woods, 2012). Wanneer de reminiscentietherapie individueel plaatsvindt, draait het meestal om het duidelijk en logisch maken van het eigen levensverhaal en dit wordt beschreven als een integratieve functie van de reminiscentietherapie (Subramaniam & Woods, 2010). Hiermee wordt bedoeld dat de reminiscentietherapie in dit geval als functie heeft een gevoel van zelfwaarde, samenhang en verzoening met betrekking tot het verleden van een persoon te verkrijgen (Wong & Watt, 1991). Bij de narratieve en informatieve vorm van reminiscentie wordt meer gebruik gemaakt van algemene herinneringen en bij de integratieve vorm wordt vaker gebruik gemaakt van

persoonlijke herinneringen (Subramaniam & Woods, 2012). Er zijn twee studies die onderzoek naar het verschil van persoonlijke en minder persoonlijke fragmenten hebben gedaan. Uit de eerste studie kwam naar voren dat de minder persoonlijke foto's ervoor zorgden dat de personen met dementie meer gingen vertellen. De persoonlijke foto's zorgden er juist voor dat de personen met dementie emotionele distress ervaarde als hij/zij zichzelf niet meer herkende (Astell, Ellis, Alm, Dye, & Gowans, 2010). Uit het tweede onderzoek kwam naar voren dat juist de persoonlijke fragmenten meer interesse wekten bij de persoon met dementie dan bij het zien van minder persoonlijke fragmenten, ook waren ze minder snel afgeleid van de persoonlijke fragmenten dan van de minder persoonlijke fragmenten (Lazar, Thompson, & Demiris, 2014). Uit de twee onderzoeken komen verschillende conclusies naar voren. Dit zou kunnen komen door het verschil in studie. Bij de eerste studie keek de persoon met dementie namelijk met een aantal onderzoekers naar de foto's, wat ervoor zou kunnen zorgen dat de persoon met dementie distress ervaarde op het moment dat hij of zij de gebeurtenissen in de foto's niet helemaal goed meer kon herinneren en bij de tweede studie keek de persoon met dementie alleen naar de fragmenten, hier kon de persoon dus rustig kijken en hoefde de persoon niet over de foto's te praten, waardoor deze persoon geen emotionele distress ervaarde (Lazar, Thompson, & Demiris, 2014).

Daarnaast komt uit onderzoek naar voren dat bij het gebruik van specifieke en persoonlijke herinneringen het gevoel van welzijn en maatschappelijke betrokkenheid omhoog gaat (Subramaniam & Woods, 2012). Verder laten andere onderzoeken zien dat het gebruik van specifieke en persoonlijke herinneringen ervoor zorgt dat de persoon met dementie een beter humeur en zelfvertrouwen krijgt en dat het gevoel van angst en desoriëntatie verminderd wordt (Subramaniam & Woods, 2010). Ook komt naar voren dat door het gebruik van de reminiscentietherapie de mantelzorgers merkten dat de personen met dementie minder last hadden van afwijkingen in het gedrag (Subramaniam & Woods, 2010). Verder kan de reminiscentietherapie gestructureerd worden uitgevoerd of juist niet gestructureerd, dit ligt aan het soort interventie en de voorkeur van de deelnemer en hulpverleners (Baillon, et al., 2005).

1.3 Reminiscentie en technologie

Steeds vaker wordt bij de reminiscentietherapie gebruik gemaakt van technologie (Lazar, Thompson & Demiris, 2014). Er zijn verschillende manieren om technologie toe te passen bij reminiscentietherapie. In de meeste gevallen wordt gebruik gemaakt van technologie bij reminiscentietherapie in de vorm van multimedia zoals muziek, filmpjes en foto's (Lazar,

Thompson, & Demiris, 2014).

Het voordeel van het gebruik van technologie bij reminiscentietherapie is dat het makkelijker kan zijn om de verschillende soorten herinneringen op te zoeken en goed te ordenen. Ook kunnen multimediafragmenten zoals video's en muziekfragmenten het reminiscentieproces ondersteunen. Verder kan er door middel van internet voor gezorgd worden dat bijvoorbeeld hulpverleners of familie van de persoon met dementie toegang heeft tot de herinneringen. Dit maakt het makkelijker voor de persoon met dementie om samen met bijvoorbeeld familie in een programma te werken aan de verzameling van herinneringen (Lazar, Thompson, & Demiris, 2014). Samen met de hierboven genoemde voordelen van het gebruik van technologie bij reminiscentietherapie is dit een veelbelovende manier van werken. Maar er zijn nog te weinig studies gedaan om uit te wijzen dat het gebruik van technologie bij reminiscentietherapie daadwerkelijk een toegevoegde waarde heeft (Lazar, Thompson & Demiris, 2014). Een van de factoren die nader onderzocht moet worden is de gebruiksvriendelijkheid van dit soort programma's.

Bij de gebruiksvriendelijkheid van een website is de toegankelijkheid en duidelijkheid belangrijk. Een bezoeker van de website moet makkelijk kunnen vinden wat hij of zij zoekt en ook makkelijk kunnen zien hoe de website werkt. Uit onderzoek komt naar voren dat hoe hoger de leeftijd is, des te minder goed mensen overweg kunnen met het internet (Deursen & van Dijk, 2015). Aangezien de mensen die deelnemen aan de reminiscentietherapie meestal 65 jaar en ouder zijn is het belangrijk dat de gebruiksvriendelijkheid bij een reminiscentietherapie hoog is.

1.4 Gebruiksvriendelijkheid

Gebruiksvriendelijkheid is de mate waarin een website makkelijk, en adequaat gebruik van de aangeboden functies faciliteert (Topaloglu, Gumussoy, Bayraktaroglu & Calisir, 2013; Nielsen, 2012). De gebruiksvriendelijkheid wordt vaak opgedeeld in verschillende factoren. Alle factoren samen bepalen hoe hoog de gebruiksvriendelijkheid van een website is. Verschillende factoren zijn navigatie, leerbaarheid, gebruiksgemak, interactie, reactietijd, 'memorability', satisfactie en efficiëntie (Topaloglu, Gumussoy, Bayraktaroglu, & Calisir, 2013).

Navigatie is hoe makkelijk je als gebruiker van de website kan vinden wat je zoekt door bijvoorbeeld te klikken op links op de site of door menu's die op de site staan (Palmer, 2002). Ook valt onder navigatie dat de gebruiker weet waar hij of zij zich op de site bevindt (Topaloglu, Gumussoy, Bayraktaroglu, & Calisir, 2013). Verder moeten gebruikers vanaf de

eerste pagina op de site kunnen zien wat er allemaal beschikbaar is en welke acties ze moeten ondernemen om naar de goede pagina te komen of de benodigde informatie te verzamelen (Thelwall, 2000). Bij navigatie sluiten de factoren leerbaarheid en gebruiksgemak aan. Leerbaarheid geeft aan hoeveel moeite en tijd het gebruikers kost om te leren hoe een website of programma werkt (Calero, Ruiz, & Piattini, 2005). Bij een goede website heeft de gebruiker niet veel tijd nodig om te leren hoe de site werkt (Nielsen, 2000). Als de navigatie niet duidelijk is dan is het ook lastig om te leren hoe de site werkt (Topaloglu, Gumussoy, Bayraktaroglu, & Calisir, 2013). Het gebruiksgemak is het gemak waarmee de gebruiker de website kan gebruiken zonder enige moeilijkheden te ervaren (Topaloglu, Gumussoy, Bayraktaroglu, & Calisir, 2013). Ook hierbij speelt de navigatie weer een grote rol, die zorgt ervoor dat het gebruiksgemak hoog of laag is (Palmer, 2002).

Met interactie wordt de interactie tussen de website en de gebruiker bedoeld. Hierbij gaat het om de reactie van de website op de acties van de gebruiker (Palmer, 2002). Als de interactie goed is helpt dit de gebruikers van de site om de informatie te vinden die ze zoeken (Topaloglu, Gumussoy, Bayraktaroglu, & Calisir, 2013). Een factor die aansluit bij interactie is de reactietijd van de website. De reactietijd is de tijd die de site nodig heeft om te reageren op de actie van de gebruiker (Palmer, 2002). Uit onderzoek komt naar voren dat gebruikers verwachten dat hoe korter de reactietijd van een website is, hoe hoger de kwaliteit van de website is (Novak, Hoffman, & Yung, 2000).

‘Memorability’ gaat over hoe goed de gebruiker van een website kan onthouden wat de functies zijn die de website heeft als hij of zij de site vaker gebruikt (Nielsen, 2012). Hoe beter de ‘memorability’ des te makkelijker de gebruiker de site weer kan gebruiken. De gebruiker hoeft dan niet nog een keer te leren hoe de site in elkaar zit en waar hij of zij naartoe moet om de gewenste informatie op te vragen bijvoorbeeld.

Met satisfactie wordt de algemene tevredenheid van een gebruiker van een website bedoeld (Topaloglu, Gumussoy, Bayraktaroglu, & Calisir, 2013). Vooral efficiënte en effectiviteit hebben veel invloed op de satisfactie van een gebruiker. Maar ook de emoties en gedachten die getriggerd worden tijdens het gebruiken van een website hebben invloed op de satisfactie (Ferreira & Pithan, 2005).

Bij efficiëntie van een website draait het erom dat de gebruiker door zo min mogelijk acties uit te voeren het gewenste resultaat bereikt (Nielsen, 2012). Uit onderzoek komt naar voren dat wanneer een site inefficiënt is door technische problemen of slechte functionaliteit, dit een negatief effect heeft op de satisfactie van de gebruiker (Ferreira & Pithan, 2005).

Alle bovengenoemde factoren dragen bij aan de gebruiksvriendelijkheid van een website. Het is daarom belangrijk dat wanneer er een website of programma wordt gemaakt deze getest wordt op al deze factoren.

1.5 Online Levensalbum

In dit onderzoek wordt gewerkt met een reminiscentietherapie waar ook technologie bij wordt gebruikt. De reminiscentietherapie heet het 'Online Levensalbum'. Dit is een programma waarbij de personen met dementie samen met een vrijwilliger en een mantelzorger een album maken met herinneringen van het levensverhaal. Dit kunnen foto's zijn, maar bijvoorbeeld ook video's, recepten en muziek. Dit is een integratieve vorm van reminiscentietherapie waarbij persoonlijke herinneringen worden gebruikt. Aan de hand van een-op-een gesprekken met een vrijwilliger en mantelzorger wordt een Online Levensalbum gemaakt en worden de herinneringen op een tijdlijn gezet. Als het levensalbum af is wordt het ook afgedrukt in de vorm van een boek. Video's en muziekfragmenten kunnen nog wel steeds beluisterd en bekeken worden door middel van QR-codes die in het boek staan en gescand kunnen worden met een telefoon of tablet. Hierbij wordt gebruik gemaakt van technologie in de vorm van een programma dat op een internetpagina draait. In dit programma worden multimediafragmenten bewaard. Het is belangrijk dat zowel de deelnemers van de interventie, de vrijwilligers, die helpen met het maken van de tijdlijn, als de familie en naasten goed overweg kunnen met het programma. De deelnemers moeten namelijk zelf kunnen kijken wat er voor fragmenten zijn verzameld en deze fragmenten ook af kunnen spelen. De vrijwilligers moeten goed kunnen omgaan met het programma want zij maken de tijdlijn en zetten alle fragmenten op de goede plek in de tijdlijn. Voor de familie en naasten is het ook belangrijk dat ze goed met het programma overweg kunnen aangezien er in het programma mogelijkheden zijn om de familie en naasten mee te laten doen bij het maken van het levensalbum.

Het 'Online Levensalbum' is een project dat al langer loopt. Bij de interventie is er gebruik gemaakt van twee verschillende programma's om de herinneringen te verzamelen en op een tijdlijn te zetten. De programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'. Een belangrijk verschil tussen de programma's is dat bij Hellomydear de pagina met de tijdlijn bewaard blijft en altijd kan worden geüpdatet, ook kan je bij Hellomydear nog terug kijken naar de tijdlijn en via het programma de muziek- en videofragmenten afspelen. Bij Albelli wordt daarentegen de tijdlijn gemaakt, vervolgens wordt deze verwerkt in een boek en daarna kan de tijdlijn niet meer veranderd worden. Bij Albelli kunnen de muziek en videofragmenten dus alleen afgeluisterd worden via de QR-code die in het boek staat en niet meer via het programma waarmee de

tijdelijk is opgesteld. Het is belangrijk om naar de gebruiksvriendelijkheid van de programma's te kijken. De hoofdvraag is daarom:

1) 'Wat is de gebruiksvriendelijkheid van de programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'?'

Er zijn een aantal factoren die bijdragen aan de gebruiksvriendelijkheid van een website. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden moet er daarom ook gekeken worden naar deze factoren. Daarom zijn de subvragen:

1a) Wat is het gebruiksgemak van de programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'?

1b) Hoe lang duurt het om te leren met de programma's 'Hellomydear' en 'Albelli' te werken?

1c) Wat zijn de functies van de programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'?

Omdat er gewerkt is met twee verschillende programma's wordt er naast de gebruiksvriendelijkheid van de programma's ook gekeken naar de verschillen tussen de twee programma's, daarom zijn de twee laatste onderzoeksvragen:

2) Is er een verschil te zien tussen de gebruiksvriendelijkheid van de programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'?

3) Is er verschil te zien in het gebruik van video- en muziekfragmenten tussen de verschillende programma's 'Hellomydear' en 'Albelli'?

2. Methode

2.1 Design

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Vragen 1 en 2 werden beantwoord door middel van een interview analyse en vraag 3 werd beantwoord door middel van een content analyse van het Online Levensalbum. Er werden in totaal 8 verschillende casussen gebruikt. Een casus bestaat uit de deelnemer (de persoon met dementie) en mantelzorger, de vrijwilliger die helpt bij het maken van het Online Levensalbum en de zorgprofessional die betrokken is bij de persoon met dementie. Bij elke casus werden 2 semigestructureerde interviews afgenomen, namelijk een interview met zowel de deelnemers als met de vrijwilliger.

Naast de interviews die werden afgenomen werd ook gekeken naar de inhoud van de Levensalbums die zijn gemaakt. Hier werd een systematische content analyse volgens een analyseschema bij uitgevoerd om antwoord te kunnen geven op de vraag 'Is er verschil te zien in het gebruik van video- en muziekfragmenten tussen de verschillende programma's?'.

2.2 Participanten

Aan het onderzoek hebben deelnemers van de interventie van het Online Levensalbum deelgenomen. Deelnemers die met het programma Hellomydear hebben gewerkt en deelnemers die met het programma Albelli hebben gewerkt. In totaal werden er 5 deelnemers geïnterviewd die met Hellomydear hebben gewerkt en 3 deelnemers die het Online Levensalbum met behulp van Albelli hebben gemaakt. Onder de deelnemers zijn 3 mannen en 5 vrouwen in de leeftijd tussen 71 en 87 jaar. Verder zijn er ook vrijwilligers geïnterviewd, in totaal werden er 4 vrijwilligers geïnterviewd die met Hellomydear hebben gewerkt en 3 vrijwilligers die het Online Levensalbum met behulp van Albelli hebben gemaakt. Onder de vrijwilligers waren 3 mannen en 4 vrouwen. Voor een overzicht, zie tabel 1.

Tabel 1

Overzicht casussen

Casus	Deelnemer			Mantelzorger	Vrijwilliger	Geslacht vrijwilliger	Programma
	Geslacht	Leeftijd	Opleidingsniveau				
1	M	71	MULO/MAVO/Middelbaar beroepsonderwijs	Echtgenoot	1	V	Hellomydear
2	V	76	Meer dan lagere school, maar geen vervolgopleiding afgemaakt	Echtgenoot	2	M	Hellomydear
3	M	81	Universiteit/Hoger onderwijs	Echtgenote	3	M	Hellomydear
4	V	84	MULO/MAVO/Middelbaar beroepsonderwijs	Echtgenoot	4	M	Hellomydear
5	V	73	MULO/MAVO/Middelbaar beroepsonderwijs	Echtgenoot	4	M	Hellomydear
6	M	87	Universiteit/Hoger onderwijs	Echtgenote	5	V	Albelli
7	V	84	Ambachtsschool	Dochter	6	V	Albelli
8	V	87	6 klassen lagere school/lom- school/mlk-school	Kleinzoon	7	V	Albelli

2.3 Materialen

Om de interviews gestructureerd te laten verlopen is gebruik gemaakt van een interviewschema, zie bijlage A en B. Deze interviewschema's zijn verschillend per stakeholder aangezien deze ook op een andere manier bij het maken van het Online Levensalbum betrokken waren. Deze interviewschema's zijn gemaakt aan de hand van literatuur en opgesteld door twee studenten van Universiteit Twente bij de vakgroep 'Positieve Psychologie & Technologie' (Mooijekind, 2017; Pieper, 2017). De interviewschema's bestonden grotendeels al, maar ze zijn aangevuld met een aantal vragen over de gebruiksvriendelijkheid van de programma's die gebruikt zijn bij het maken van de levensalbums. De toegevoegde vragen zijn te zien in bijlage A en B. Deze vragen zijn toegevoegd om onderzoeksvragen 1 en 2 te kunnen beantwoorden. De vragen zijn opgesteld aan de hand van de literatuur over de gebruiksvriendelijkheid van een website als Hellomydear of Albelli. Ook is gebruik gemaakt van een informed consent (zie bijlage C). Verder is Atlas TI gebruikt en zijn er codeerschema's gebruikt. De codeerschema's bestonden grotendeels al, deze zijn opgesteld door twee studenten die hun bachelor opdracht deden aan de Universiteit van Twente bij de vakgroep 'Positieve Psychologie & Technologie' (Mooijekind, 2017; Pieper, 2017). Er zijn een aantal labels toegevoegd aan de codeerschema's. Deze zijn toegevoegd aan de hand van de nieuw opgestelde vragen voor de interviews (zie bijlage D en E). De volgende thema's zijn toegevoegd aan het codeerschema voor de deelnemers: *gebruiksgemak*, er wordt gekeken of de site gebruiksvriendelijk is. Onder *gebruiksgemak* vallen twee labels namelijk *moeilijkheden* en *algemene tevredenheid*. Met *moeilijkheden* wordt gekeken of er moeilijkheden zijn bij het gebruik van de site. *Algemene tevredenheid* gaat over hoe tevreden de deelnemers zijn bij het gebruik van de site. Het tweede thema dat is toegevoegd is *leren*, dit thema gaat over het leren hoe van de site gebruik gemaakt moet worden. Onder dit thema vallen twee labels, namelijk *leerbaarheid* en *memorability*. Met *leerbaarheid* wordt de tijd bedoeld die nodig is om de site te begrijpen. Met *memorability* wordt bedoeld hoe goed je kunt onthouden hoe de site werkt. Dus als je de site gebruikt en een dag later open je de site weer, weet je dan nog hoe alles werkt? Het derde thema dat is toegevoegd is *functies*, met functies wordt een aantal functies die een site kan hebben bedoeld. De labels die hieronder vallen zijn een aantal functies en bij elk label wordt gekeken of de site deze functie bevat. Onder dit thema vallen een label, namelijk *vindbaarheid*. Bij vindbaarheid draait het er om dat de deelnemer alles wat op de site staat goed moet kunnen vinden.

Naast de thema's en labels die bij de deelnemers zijn toegevoegd zijn er bij de

vrijwilligers nog een aantal labels toegevoegd. Aan het thema *gebruiksgemak* zijn de labels *efficiëntie* en *reactietijd* toegevoegd. *Efficiëntie* gaat over hoe efficiënt werkt, dus dat je bijvoorbeeld met zo min mogelijk muisklikken de gewenste actie kan uitvoeren. *Reactietijd* gaat over hoe snel de site reageert op de acties die je uitvoert op de site. Aan het thema *functies* zijn de labels *overzicht*, *locatie* en *feedback* toegevoegd. *Overzicht* gaat over of er op de hoofdpagina van de site te zien is wat er allemaal te doen is op de site. *Locatie* gaat over of het duidelijk is voor de gebruiker waar op de site je je bevindt. *Feedback* gaat over in hoeverre het programma feedback geeft op de acties die je als gebruiker uitvoert op de site. Dit houdt in dat de site, wanneer je bijvoorbeeld op een verkeerde knop drukt, feedback geeft over wat je beter kan doen. Met behulp van de nieuw toegevoegde thema's wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen 1a tot en met 1c.

Naast de codeerschema's is gebruik gemaakt van de levensalbums die de deelnemers samen met de vrijwilligers hebben gemaakt om de content analyse uit te voeren. Deze content analyse is gedaan aan de hand van een analyseschema, zie bijlage F. Dit analyseschema bestond al en ook deze is opgesteld door twee studenten aan de Universiteit Twente, bij de vakgroep 'Positieve Psychologie & Technologie' (Mooijekind, 2017; Pieper, 2017) Het analyseschema is opgesteld door een eerder gemaakt Online Levensalbum door te lopen en thema's toe te voegen aan het analyseschema. Ook is er ruimte overgelaten om tijdens de analyse codes toe te voegen (Mooijekind, 2017; Pieper, 2017).

2.4 Procedure

Met behulp van de interviewschema's zijn er in totaal 15 interviews afgenomen, waarvan 8 interviews bij deelnemers en 7 bij vrijwilligers. Voorafgaand aan elk interview is gevraagd of de deelnemers en vrijwilligers een informed consent (zie bijlage C) wilden invullen, waarmee ze toestemming gaven deel te nemen aan het onderzoek. Na het afnemen van de interviews zijn deze getranscribeerd en daarna geanalyseerd. Het transcriberen van de interviews is nauwkeurig gedaan en elk woord dat werd gezegd is meegenomen, zoals bijvoorbeeld 'uhm's' en 'ah's'. Dit is belangrijk want door de stiltes die vallen of bepaalde woordkeuzes kan ook nuttige informatie naar voren komen. Het analyseren van de interviews is gedaan met de codeerschema's die van tevoren zijn opgesteld. Deze codeerschema's zijn opgesteld aan de hand van de interviewschema's. De codeerschema's bestaan uit thema's en daaronder kunnen 1 of meerdere labels vallen.

2.5 Analyse

In Atlas TI zijn de transcripten van de interviews geanalyseerd aan de hand van de codeerschema's. Het analyseren van de interviews is gedaan door codes toe te kennen aan elk tekstfragment dat betekenisvolle content heeft. Er zijn bijvoorbeeld geen codes toegekend aan de vragen die de interviewer heeft gesteld, maar wel aan antwoorden die op de vragen gegeven werden en betekenisvolle content bevatten. Ook is gekeken naar de overeenstemming in coderen tussen 2 verschillende onderzoekers. Dit gaf een interbeoordelaar-betrouwbaarheid van 62% en geeft aan dat de interviews voor 62% op dezelfde manier worden gecodeerd. Nadat alle transcripten geanalyseerd waren kon worden bepaald of elk aspect dat onder gebruiksvriendelijkheid valt aanwezig was en hoe de deelnemers en vrijwilligers dit aspect beoordeelden. Dit is gedaan door alle gecodeerde inhoud uit de interviews samen te vatten en te onderbouwen met quotes. Naast het analyseren van de interviews is ook een content analyse uitgevoerd waarbij gekeken is naar het aantal video- en muziekfragmenten die in een levensalbum voorkomen. Deze content analyse is uitgevoerd aan de hand van het codeerschema. Bij de content analyse is geteld hoeveel video- en muziekfragmenten per levensalbum voorkwamen. Aan de hand van de resultaten van de interview analyse en de content analyse kan antwoord worden gegeven op de onderzoeksvragen.

3. Resultaten

De resultaten die voortkomen uit de analyses die hierboven beschreven staan, worden in twee delen behandeld, namelijk de resultaten die komen uit de interviewanalyses en de resultaten die komen uit de content analyse.

3.1 Resultaten interviewanalyse

Met de resultaten van de interviewanalyse wordt antwoord gegeven op onderzoeksvragen 1 a tot en met c en 2. De resultaten uit de interviews worden weergegeven per applicatie. De drie delen zijn: 1) deelnemers en vrijwilligers die met Hellomydear hebben gewerkt, 2) deelnemers en vrijwilligers die met Albelli hebben gewerkt en 3) het verschil tussen Hellomydear en Albelli.

3.1.1 Resultaten interviews deelnemers en vrijwilligers met Hellomydear

Om onderzoeksvraag 1 ‘Wat is de gebruiksvriendelijkheid van de programma’s ‘Hellomydear’ en ‘Albelli’?’ te beantwoorden moet eerst antwoord worden gegeven op de vragen 1a tot en met 1c.

1a ‘Wat is het gebruiksgemak van het programma ‘Hellomydear’?’

Onder gebruiksgemak vallen de labels ‘moeilijkheden’, ‘efficiëntie’, ‘algemene tevredenheid’ en ‘reactietijd’. Door zowel de vrijwilligers als de deelnemers is een aantal moeilijkheden ervaren, zo wordt er aangegeven dat er wat codeerfouten in het programma zitten en dat je echt goed moet kijken naar de preview van het levensalbum in Hellomydear. Zodat je zeker weet dat het goed wordt afgedrukt. Verder wordt aangegeven dat het niet altijd duidelijk is hoeveel foto’s je aan het album toe mag voegen. In de volgende quotes komen deze moeilijkheden naar voren. *‘Nee niet echt, de gebruikelijke crux wat ik net zo dat er af en toe van dat soort codeerfouten inzitten.’ [V3¹] ‘Reeds in het verslag gemeld dat er wat storende fouten in het pakket zitten. Je moet echt elke keer de preview zorgvuldig bekijken!’ [V4]. ‘Nee, maar het is ook niet duidelijk hoeveel het er mogen zijn. Het mogen een aantal pagina’s worden. Maar het systeem husselt een x aantal foto’s tot een aantal pagina’s dus je hebt ook geen richting van hoeveel foto’s, herinneringen zijn dat dan nu.’ [V2].*

Op de vraag of Hellomydear efficiënt werkt, werd zowel positief als negatief

¹ Om aan te geven welke quote van wie is staat achter elke quote tussen haken een V voor vrijwilliger, MZ voor mantelzorger of een D voor deelnemer. Verder geeft het nummer aan van welke casus de vrijwilliger of deelnemer is, dit nummer is ook te zien in tabel 1.

geantwoord. Een vrijwilliger gaf namelijk aan dat hij vond dat Hellomydear efficiënt werkte, maar hij gaf hier geen verdere uitleg bij. Maar iemand anders vond dat Hellomydear niet efficiënt werkte omdat Hellomydear automatisch tekst in een tekstvak zette, wat als gevolg had dat eerst die tekst eruit moest worden gehaald en dan pas de eigen tekst erin kon worden gezet. Dit zorgt ervoor dat Hellomydear niet efficiënt werkt. De volgende quote illustreert dit: *‘Ja nou dan kon je wel merken dat Hellomydear snel in elkaar was gezet, vooral met het editen. Of als je een nieuwe pagina maakt of nieuwe herinnering dan pakt ie automatisch de tekst propte die in het tekstvak dan moest je die eerst deleten en dan kon je je eigen tekst erin doen.’* [V3]

De algemene tevredenheid van de deelnemers en vrijwilligers bij het gebruik van Hellomydear was zowel positief als negatief. Positief was dat vrijwilligers en deelnemers de functies die Hellomydear bevat heel fijn vinden. De volgende quotes laten dat zien: *‘Ik zou eigenlijk een soort Hellomydear Albelli variant willen hebben, zeg maar de tijdlijn van Hellomydear maar dan wel zo mooi strak uitgekristalliseerd als Albelli, dat gaat niet gebeuren hoor maar dat zou ideaal zijn.’* [V3] en *‘Zonder deze site, zou ik geen goed album in elkaar kunnen zetten. Vooral de tijdsbalk is van essentieel belang en de twee secties.’* [V4]. Niet iedereen was positief over Hellomydear, er werd aangegeven dat je moest wennen aan Hellomydear en dat de site niet zo gebruiksvriendelijk was. Dit blijkt uit de volgende reacties: *‘Ik moest erg wennen, ik ken dus ook die programma’s van Picsem en Albelli en Hema en ik vond die gebruiksvriendelijker dan deze van Hellomydear. Mag ik dat zeggen?’* [D2] en *‘Qua gebruiksvriendelijkheid was Hellomydear niet het mooiste wat ik gezien heb.’* [D2].

Het laatste label van dit thema was het label ‘reactietijd’. Veel mensen vinden dat de reactietijd van Hellomydear niet goed is. Er werd gereageerd: *‘En de snelheid ze zijn wel heel vaak traag.’* [V3], *‘Ja soms moet je gewoon 3 keer klikken. Het is gewoon traag ja dat werkt af en toe vervelend soms dan geven ze niet goed aan dat ze nog bezig zijn en dan sta je al te drukken terwijl er niks gebeurt en als je dat te vaak doet gaat het mis. Dat is gewoon vervelend, dat ben je niet meer gewend tegenwoordig.’* [V3], *‘En dan is die heel lang bezig met processen, dat duurde soms wel een nacht.’* [V2] en *‘De applicatie (Hellomydear) is soms niet overal even snel.’* [V4].

Ib ‘Hoe lang duurt het om te leren met het programma ‘Hellomydear’ te werken?’

Onder het thema ‘leren’ vallen de labels ‘leerbaarheid’ en ‘memorability’. Over de leerbaarheid van Hellomydear heeft één persoon iets gezegd. Er werd gezegd dat de leerbaarheid wel prima was omdat het niet heel lang duurde. Over hoe lang het duurt om te

leren hoe de site werkt werd gezegd: *'Nou een halfuur, drie kwartier.'* [V3].

Over het label 'memorability' wordt positief gesproken. Er werd namelijk gezegd dat als je Hellomydear voor de 2^e keer gaat gebruiken je niet weer opnieuw moet leren hoe alles werkt.

1c 'Wat zijn de functies van het programma 'Hellomydear'?'

Onder het thema 'functies' vallen de labels 'vindbaarheid', 'overzicht', 'locatie' en 'feedback'. Op het label 'vindbaarheid' werd positief gereageerd. Mensen wisten waar ze alles op de site konden vinden en hoefde niet te zoeken. *'Als je een keer weet wat waar zit dan kan je het wel weer ja. Dat is wel vaker je moet het even een keer gedaan hebben maar op zich is dat wel redelijk duidelijk ja. Het is niet dat je eerst 20 menu's door moet graven ofzo nee, het is op zich was het wel ja redelijk intuïtief wel ideaal.'* [V3]

Ook het 'overzicht' op Hellomydear was goed volgend de deelnemers en vrijwilligers, op de hoofdpagina werd laten zien wat er allemaal op de site te doen was.

Verder was duidelijk wat waar op Hellomydear te vinden was, er werd gezegd dat Hellomydear geen hele ingewikkelde site was en dat er een duidelijk overzicht was. Dus ook op het label 'locatie' is positief gereageerd. De volgende quote laat dit zien: *'Uhm even denken hoor, ja in principe wel hoor want je hebt niet echt veel niveaus of lagen ofzo dus uh. Je hebt eigenlijk alleen maar 2 lagen de tijdlijn en je kan inzoomen op de herinneringen dus op zich wijst dat zich wel zo uit.'* [V3].

Het label 'feedback' is niet voorgekomen bij het analyseren van de interviews en er kan niet gezegd worden of het programma Hellomydear een goede feedback functie bevat.

Al met al kan worden gezegd dat op 5 van de 10 factoren van gebruiksvriendelijkheid positief werd gereageerd, op 2 wisselend, op 2 negatief en op 1 vraag kan geen goed antwoord gegeven worden.

3.1.2 Resultaten interviews deelnemers en vrijwilligers met Albelli

Hieronder wordt wederom antwoord gegeven op onderzoeksvragen 1a, 1b en 1c maar dan gericht op Albelli.

1a 'Wat is het gebruiksgemak van het programma 'Albelli'?'

Ook bij Albelli worden wat moeilijkheden ervaren. Deze moeilijkheden waren dat je maar per 2 pagina's het levensalbum aan kon passen en bij het plaatsten van de datum bij foto's op de tijdlijn werden ook moeilijkheden ervaren. De volgende quotes laten dit zien: *'Ja ik vind bij Albelli jammer dat je alleen per 2 pagina's de boel kunt veranderen. Dus dan moet je meteen*

2 pagina's ergens anders neerzetten op de tijdlijn. [V5]. *'In gebruik met die datum ergens bijzetten en dan komt hij meteen op de juiste plek bij Hellomydear. Dat is bij Albelli niet, dat moet je zelf doen. [...] Dus dat vind ik niet handig.'* [V5].

Op de vraag of de site efficiënt werkt, werd wisselend geantwoord een aantal mensen waren positief en vonden dat Albelli efficiënt werkte en dat alles op de juiste plek terecht kwam; *'Uhm, ja wat je erop zette dat kwam ook wel meteen op de juiste plek of tenminste dat was wel goed.'* [V5] en *'Nou volgens mij wel.'* [V7]. Anderen reageerden daarentegen negatief, een persoon vond het bijvoorbeeld niet handig dat er bij elke nieuwe bladzijde het lettertype opnieuw moest worden ingesteld: *'[...] Je moest bijvoorbeeld het lettertype voor elke bladzijde opnieuw instellen bij Albelli.'* [V6].

Op de vraag wat de algemene tevredenheid van de deelnemers en vrijwilligers was bij het gebruik van Albelli, zijn de antwoorden positief. Mensen vonden Albelli goed werken en vonden dat het een prima programma is om een Online Levensalbum te maken. Dit komt in de volgende reacties naar voren: *'Ik vond het prima werkbaar.'* [D6] en *'Ja. Ja. [...] Ja ik vind het goed, nee ik heb geen vergelijk dus ik vind het prima zo. Voor het doel waarvoor die gebruikt wordt denk ik dat het prima is.'* [V7].

Het laatste label van dit thema was het label 'reactietijd'. Hier wordt wisselend over gesproken, een persoon zei dat het wel prima was. Maar iemand anders gaf aan dat het soms heel traag was en de andere keer weer snel reageerde. Weer iemand anders gaf juist aan dat Albelli traag was meteen na het opstarten. De volgende quotes laat de verschillende reacties zien: *'Nee, nee dat was wel goed.'* [V5], *'Ja dat wisselde ook ik weet eigenlijk niet precies soms gaat het een hele tijd heel goed en opeens denk je verdorie, misschien dat hij dan overbelast was ofzo dat weet je niet en dan ging het even niet nou dan stop je er een tijdje mee. En een dag later werkt alles weer uitstekend dus ja ik ben er niet eindeloos in blijven hangen als het niet ging.'* [V6] en *'Nou als je Albelli opstart duurde het even voordat het boek laadt.'* [V7].

1b 'Hoe lang duurt het om te leren met het programma 'Albelli' te werken?'

De leerbaarheid van Albelli was goed. Een persoon gaf specifiek aan hoe lang het duurde voordat je hebt geleerd hoe Albelli werkt, namelijk tussen een halfuur en een uur in. Anderen waren minder specifiek over hoe lang het duurde, maar vonden wel dat het niet heel lang duurde. *'Nou een halfuurtje, uurtje. Ja dat ging nog best goed.'* [D6], *'Nou niet zoveel, niet zolang. Ik bedoel je volgt de handleiding en dan ging het wel. Dus.'* [V5], *'Even nadenken nou dat ging toch wel snel. Half uurtje. Het was geen duidelijk geen uur nee. Dat viel erg*

mee. ' [V6] en *'Ja maar dat gaat eigenlijk vrij snel al doende, denk je ooh zo werkt het.'* [V7].

Over het label 'memorability' wordt positief gesproken. Er werd namelijk gezegd dat als je Albelli voor de 2^e keer gaat gebruiken je niet weer opnieuw moet leren hoe alles werkt. De volgende quote laat dit zien: *'Nee hoor, ik heb wel het gevoel dat alles wat erin zit dat wijst zich redelijk vanzelf.'* [V6].

Ic 'Wat zijn de functies van het programma 'Albelli'?'

Op het label 'vindbaarheid' werd positief gereageerd, mensen konden goed vinden wat ze zochten op Albelli, maar zeiden ook dat je het wel moet doen voordat je het allemaal precies weet. Dit blijkt uit de volgende reacties: *'Heb ik alles gevonden wat ik moest vinden? Uhm, ja ik denk het wel.'* [V5], *'Jawel, jawel.'* [V6], *'Ja'* [D6] en *'Ja maar wel al doende leer je. Dat was wel zo.'* [V7].

Op het label 'overzicht' kwamen wisselende reacties. Mensen konden namelijk op de hoofdpagina van Albelli wel zien wat er allemaal te doen was, maar niet iedereen keek hier naar en maakte hier gebruik van. *'Ja er staat allemaal duidelijk uitgelegd van euh nou hoe wil je het en wat zijn de mogelijkheden van het boek.'* [V7] en *'O, ja maar daar kijk ik bijna niet naar. [...] nou nee ik heb daar helemaal niet naar gekeken. Jammer voor Albelli maar.'* [V5].

Op het label 'locatie' werd positief gereageerd. Mensen vonden Albelli duidelijk en wisten goed waar ze zich op Albelli bevonden. Dit komt in de volgende quotes naar voren: *'[...]je hebt daaronder zo 'n overzicht bij Albelli en bij Hellomydear een overzicht op de tijdslijn en bij Albelli wist je ook welke periode je zat. Dus uhm nee dat was wel duidelijk.'* [V5], *'Ja hoor daar heb ik geen problemen mee, maar je raakt ook wel ingevoerd in wat ze in het systeem wel en niet doet dus als je de eerste paar keer ben je een beetje aan het zoeken en daarna weet je eigenlijk wel hoe je het moet doen.'* [V6] en *'Ja, je kan het allemaal goed zien ja. Dan kan je ook zeggen van toon voorbeeld dan valt alles weg en dan kan je ook kijken.'* [V7].

Albelli gaf ook feedback, zo gaf Albelli bijvoorbeeld aan wanneer iemand het Online Levensalbum al een tijd niet had opgeslagen en Albelli gaf het ook aan wanneer foto's een te groot of te klein formaat hadden. Dit komt in de volgende uitspraken naar voren: *'Nou ik heb het eigenlijk niet zo meegemaakt behalve bij Albelli kreeg je wel eens een bericht van goh u heeft al een tijdje niet gesaved dus eh dat moet u nu doen.'* [V5] en *'Nee daar heb ik niks van gehad nee. Je kon ook chatten maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt. Nee, het enige wat ik heb dat er dan dat uitroeptekentje van formaat is te klein of te groot.'* [V7].

Al met al kan worden gezegd dat er bij Albelli op 6 van de 10 factoren van gebruiksvriendelijkheid positief geantwoord is, op 3 redelijk en op 1 negatief.

3.1.5 Verschil Hellomydear en Albelli

Onderzoeksvraag 2 ‘Is er een verschil te zien tussen de gebruiksvriendelijkheid van de programma’s ‘Hellomydear’ en ‘Albelli?’ wordt beantwoord door te kijken naar de verschillen die naar voren komen uit de interviews over Hellomydear en Albelli. Naar voren komt dat de vrijwilligers die zowel met Hellomydear als Albelli hebben gewerkt positiever over Hellomydear zijn dan over Albelli. Er wordt aangegeven dat de functies die Hellomydear bevat een toegevoegde waarde hebben voor het maken van het Online Levensalbum. Vooral de functie van de tijdlijn bij Hellomydear en de mogelijkheid om mensen toe te voegen aan het Online Levensalbum worden als toegevoegde waarde gezien. Wel is er aangegeven dat Hellomydear soms iets meer foutjes in het programma heeft zitten en dat Albelli wat dat betreft wat beter in elkaar zit. Dit komt uit deze antwoorden naar voren:

‘Uhm nou bij Hellomydear dat is gewoon wel fijn omdat je daar zeg maar herinneringen inklopt en een datum geeft en dan maakt hij vanzelf de tijdlijn en bij Albelli moet je dat zelf gaan bedenken en het handige daarvan is dat dat bij Hellomydear vanzelf gebeurt. [...] Je moet eerst alles hebben en dan kan je de herinneringen maken en dan kan je het in Albelli stoppen zeg maar en als er iets tussenkomt dan moet je eerst alles opschuiven en er dan tussen doen.’ [V3]

‘Uhm, nou het feit dat je het op de tijdslijn meteen krijgt, het feit dat je makkelijker wisselt dus als je iets even niet op de juiste plek hebt staan. [...] En ook veel meer gericht natuurlijk op het doel. En Albelli is toch eigenlijk alleen meer een fotoalbum, dat kun je ook niet meer aanvullen. Maar ja het was even kijken en gebruikersgemak. [...] Ja eigenlijk Hellomydear wel wat makkelijker [...]. En ook wel netter denk ik. Uhm. Misschien overzichtelijker voor de dementerende, dat weet ik niet.’ [V5]

‘Hellomydear had mijn voorkeur hoor, echt wel. Ook omdat in Albelli kan je niet alle familie en vrienden uitnodigen, ja dat kan je wel doen maar ik denk dat het een complete rotzooi word want de site is er totaal niet op ingericht en bij Hellomydear was dat nou net de meerwaarde. Want dan kun je ook familie en vrienden samen een album maken en je hoeft er niet voor te reizen.’ [V6]

'Nou niet echt lastig het is net 2, 3 stappen meer dus wat dat betreft was dat Hellomydear ook wel ideaal hoewel daar ook een aantal van die kleine foutjes inzaten van die onhandigheden maar goed dat boeit niet want dat doet het toch niet meer. [...] Ja als je gewoon stukjes tekst copy paste in zo 'n tekstvakje of dan propte die er soms nog een vraagteken tussen. Dan zat je iedere keer zo, ja waar die vandaan komt dat is gewoon zo 'n klein foutje die in de software zit, Hellomydear had dat wel af en toe. Was ook een beetje traag, maar voor de rest werkte het wel gewoon prettig. En Albelli is gewoon basic fotoboek software album.' [V3]

'Ik zou eigenlijk een soort Hellomydear Albelli variant willen hebben, zeg maar de tijdlijn maar dan wel zo mooi strak uitgekristalliseerd als Albelli, dat gaat niet gebeuren hoor maar dat zou ideaal zijn.' [V3]

Naast de verschillen die vrijwilligers zelf opmerken zijn er nog een aantal verschillen tussen de programma's. Het belangrijkste wat naar voren komt is dat bij Hellomydear een aantal functies heel erg handig worden gevonden die Albelli niet heeft. Vooral de functie om vrienden en familie toe te voegen aan het programma wordt als prettig ervaren. Deelnemer 5 zegt over deze functie: *'Ja! Want dan kunnen zij er ook in en dan hebben we dus 1 centraal punt en dat is dan hier en dan hebben zij dus in feite de mogelijkheid om daarin te gaan en dan krijg je dus vanzelf een heel mooi boek.'* Verder wordt de tijdlijn die Hellomydear heeft als prettig ervaren: *'[...] ik vind sowieso dat Hellomydear handiger was in verband met die tijdlijn.'* [V5].

3.2 Resultaten content analyse

In tabel 2 en 3 is weergegeven wat de verdeling van de video- en muziekfragmenten per casus is. Wat naar voren komt is dat bij Hellomydear het multimedia gebruik iets hoger ligt. Een opvallend resultaat is dat bij Hellomydear het gemiddeld aantal muziekfragmenten 0,6 is en het gemiddeld aantal videofragmenten 2. Terwijl het gemiddeld aantal muziekfragmenten bij Albelli 2,33 is en het gemiddeld aantal videofragmenten 0. Hieruit volgt dat het gemiddeld aantal muziekfragmenten hoger is bij Albelli, maar het gemiddeld aantal muziekfragmenten juist hoger is bij Hellomydear. Wat ook opvallend is, is dat er bij Albelli helemaal geen gebruik is gemaakt van videofragmenten.

Tabel 2

Verdeling multimediafragmenten Hellomydear

Casus	Multimedia	Aantal	
		muziekfragmenten	videofragmenten
1	4	2	2
2	1	1	0
3	0	0	0
4	3	0	3
5	5	0	5
Gemiddelde	2,6	0,6	2

Tabel 3

Verdeling multimediafragmenten Albelli

Casus	Multimedia	Aantal	
		muziekfragmenten	videofragmenten
6	3	3	0
7	0	0	0
8	4	4	0
Gemiddelde	2,33	2,33	0

4. Discussie en conclusie

Onderzoeksvraag 1 ‘Wat is de gebruiksvriendelijkheid van de programma’s ‘Hellomydear’ en ‘Albelli’?’ kan worden beantwoord met dat de gebruiksvriendelijkheid van Hellomydear redelijk is en de gebruiksvriendelijkheid van Albelli redelijk tot goed. Een belangrijke factor die invloed heeft op de gebruiksvriendelijkheid is de reactietijd. Deze is bij Hellomydear nog niet goed, er is aangegeven dat Hellomydear vaak traag is. De reactietijd is een belangrijk aspect voor veel gebruikers van een website. Dit heeft ook invloed op hoe gebruikers over een website denken in het algemeen. Gebruikers van een website verwachten namelijk dat des te korter de reactietijd van een website is, des te hoger de kwaliteit van de website is (Novak, Hoffman, & Yung, 2000).

Aan de hand van het antwoord op onderzoeksvraag 1 kan ook onderzoeksvraag 2 worden beantwoord. Er is inderdaad verschil te zien in gebruiksvriendelijkheid tussen de 2 programma’s. Albelli is namelijk volgens de deelnemers en vrijwilligers gebruiksvriendelijker dan Hellomydear. Dit is geen opvallend resultaat aangezien Albelli al een langer bestaande website is die er speciaal op is ingericht om fotoalbums te maken. Hellomydear is daarentegen een website die later is ontwikkeld voor het maken van Online Levensverhalen, deze website is jonger, waardoor Hellomydear ook minder tijd heeft gehad om kleine foutjes uit de site te kunnen halen. Verder is Hellomydear ook een kleiner bedrijf en zijn er minder mensen die kunnen werken aan het verbeteren van kleine foutjes.

Naast het verschil in gebruiksvriendelijkheid hebben Hellomydear en Albelli nog een aantal belangrijke verschillen. Hellomydear heeft namelijk een aantal functies die Albelli niet bevat, maar die de deelnemers en vrijwilligers wel als heel positief hebben ervaren. Een voorbeeld hiervan is de functie van Hellomydear om familie en vrienden toe te voegen aan het album zodat ze mee kunnen helpen met het toevoegen van herinneringen. Een aantal deelnemers geeft aan dat deze functie heel handig is en dat dit wel wordt gemist bij Albelli. Dit is een resultaat dat van tevoren niet was verwacht maar die wel een logische verklaring zou kunnen hebben. Familie is namelijk belangrijk voor ouderen en ook voor ouderen met dementie. Maar zoals in de inleiding is genoemd maakt de dementie het vaak lastig om de relatie die bestond hetzelfde te houden tijdens het verloop van de dementie (Conde-Sala et al., 2015; de Vugt et al., 2003). Ook vinden familieleden het moeilijk om te ‘copen’ met de persoon met dementie. Zo kunnen familieleden op zo’n manier omgaan met de persoon met dementie dat ze diegene ondersteunen in de identiteit en het zelfvertrouwen (La Fontaine & Oyebo, 2014). Maar de verkeerde ‘coping’ strategie kan er juist voor zorgen dat de persoon

met dementie ondermijnt wordt in de persoonlijkheid (La Fontaine & Oyeboode, 2014). De functie van Hellomydear om familieleden en vrienden toe te voegen zou dus kunnen helpen bij het omgaan met de persoon met dementie doordat de familieleden iets leuks hebben om aan te werken samen met de persoon met dementie. Verder komt uit onderzoek naar voren dat reminiscentietherapie beter werkt wanneer het gedaan wordt met meerdere mensen dan wanneer het individueel gedaan wordt (Watt & Wong, 1991). Op het moment dat familie en vrienden mee kunnen werken aan het album zou de reminiscentietherapie beter kunnen helpen.

De functie om familieleden en vrienden toe te voegen is vooral een toegevoegde waarde voor de deelnemers. Voor de vrijwilligers was vooral de functie van de tijdlijn handig. Hellomydear maakte namelijk uit zichzelf een tijdlijn van de herinneringen en Albelli deed dit niet. Dit had als gevolg dat in Albelli alle herinneringen handmatig in de goede volgorde gezet moesten worden en Hellomydear deed dit automatisch, dit is tijdbesparend bij het maken van het Online Levensalbum. Het toevoegen van zo'n soort functie heeft invloed op de gebruiksvriendelijkheid van het programma. Aangezien de gebruiker van het programma minder hoeft te doen om het gewenste resultaat te bereiken, gaat de efficiëntie van het programma omhoog en wordt de gebruiksvriendelijkheid van het programma hoger (Nielsen, 2012).

Onderzoeksvraag 3 kan worden beantwoord met dat verschil is te zien in het gebruik van muziek- en videofragmenten bij Hellomydear en Albelli. Het gemiddelde aantal fragmenten is niet heel verschillend bij Hellomydear en Albelli. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het toevoegen van multimedia via de QR-code waarschijnlijk geen extra drempel was, aangezien ook in de interviews niet is aangegeven dat het toevoegen van QR-codes moeilijk was of een drempel was. Dit is positief want door middel van het gebruik van multimedia kunnen herinneringen op een andere manier weergegeven worden en kunnen ook een ander soort herinneringen weergegeven worden dan alleen met foto's. Wat wel een opvallend resultaat is dat het aantal muziekfragmenten bij Hellomydear veel lager ligt dan bij Albelli en het aantal videofragmenten ligt juist veel hoger bij Hellomydear dan bij Albelli. De reden voor dit verschil is lastig te benoemen. Het zou kunnen dat dit toevallig zo uitkomt aangezien er maar een klein aantal Online Levensalbums zijn vergeleken. Er zou meer onderzoek naar gedaan moeten worden om hier een uitspraak over te kunnen doen.

Concluderend kan dus worden gezegd dat de gebruiksvriendelijkheid van Albelli beter is, maar dat Hellomydear een aantal functies bevat die het maken van een Online

Levensalbum makkelijker maakt. Dit is een belangrijke conclusie, hiermee kan verder worden gewerkt aan een goed programma om Online Levensalbums mee te maken. Een goede vervolgstap zou namelijk het ontwerpen en maken van een website om Online Levensalbums te maken zijn, die een gebruiksvriendelijkheid heeft die vergelijkbaar is met Albelli en functies zoals Hellomydear ze heeft. De resultaten die uit dit onderzoek naar voren komen zijn handig om mee te nemen tijdens het maken en ontwerpen van zo een soort programma.

Dit onderzoek heeft een aantal negatieve en een aantal positieve punten. Deze worden hieronder genoemd en hieruit volgen aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

Een negatief punt was dat voor de content analyse maar 5 Online Levensalbums van Hellomydear en 3 Online Levensalbums van Albelli zijn bekeken. Dit is een klein aantal en zorgt ervoor dat er geen goede conclusies over de resultaten getrokken kunnen worden.

Een positief punt is het model waarmee onderzocht is wat de gebruiksvriendelijkheid van Hellomydear en Albelli was. Het model wat in dit onderzoek is gebruikt, is nog niet eerder gebruikt maar het sloot wel goed aan bij het onderzoek. Het was compleet als het om de factoren gaat die uit de literatuur naar voren kwamen en die vielen onder gebruiksvriendelijkheid. Alle factoren zijn namelijk meegenomen in dit onderzoek. Het model geeft dus een goed beeld van alle aspecten van gebruiksvriendelijkheid. Met de resultaten van elke factor kan een website goed verbeterd worden, omdat duidelijk is op welk punt of op welke punten verbetering kan worden aangebracht.

Een ander positief punt is dat dit onderzoek een bijdrage levert aan het overkoepelende onderzoek naar de interventie van het Online Levensalbum in het geheel. Met de resultaten uit dit onderzoek is inzichtelijk gemaakt welke functies een toegevoegde waarde hebben voor het maken van een Online Levensalbum. Met deze resultaten kan weer verder worden gewerkt aan de Online Levensalbum interventie, om zo in de toekomst een mooie interventie neer te zetten die gebruikt kan worden in de gezondheidszorg.

Aan de hand van voorgaande punten wordt aangeraden vervolgonderzoek te doen naar het Online Levensalbum en het gebruik van de programma's waarmee het Online Levensalbum gemaakt wordt. Zoals al naar voren kwam is het aantal Online Levensalbums dat is onderzocht voor de content analyse klein. In een vervolgonderzoek zou op dezelfde manier een content analyse gedaan kunnen worden maar dan met een groter aantal Online Levensalbums zodat er goede conclusies kunnen worden getrokken uit de resultaten.

Verder is naar voren gekomen dat een functie zoals het toevoegen van familieleden en vrienden bij Hellomydear een grote toegevoegde waarde heeft voor de deelnemers. Maar wat

de toegevoegde waarde van deze functie precies is, is lastig te zeggen. In dit onderzoek hebben wel een aantal deelnemers gezegd dat ze het een toegevoegde waarde vinden, maar wat de toegevoegde waarde precies is hebben ze niet verteld. Het zou mooi zijn als hier onderzoek naar gedaan wordt en als er wordt gekeken wat voor een invloed zo'n soort functie heeft op de relatie tussen de persoon met dementie en de familie. Dit zou namelijk een toegevoegde waarde kunnen zijn voor de interventie zelf. Ook zou er vervolgonderzoek gedaan kunnen worden naar welke functies in het algemeen een toegevoegde waarde hebben voor het maken van een Online Levensalbum. Als dat gedaan wordt kan er in de toekomst een programma ontwikkeld worden om zo effectief en goed mogelijk een Online Levensalbum te maken.

Al met al geeft dit onderzoek inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van Hellomydear en Albelli en kunnen aan de hand van dit onderzoek goede stappen gezet worden in de richting van een mooi, volwassen interventie om mensen met dementie en hun omgeving te ondersteunen.

5. Bibliografie

- Alzheimer, N. (2017, Juli 11). *Cijfers en feiten over dementie*. Opgehaald van www.alzheimer-nederland.nl.
- Astell, A. J., Ellis, M. P., Alm, N., Dye, R., & Gowans, G. (2010). Stimulating people with dementia to reminisce using personal and generic photographs. *Int. J. Computers in Healthcare, 1*(2), 177-198.
- Baillon, S., van Diepen, E., Prettyman, R., Rooke, N., Redman, J., & Campbell, R. (2005). Variability in Response of Older People with Dementia to Both Snoezelen and Reminiscence. *British Journal of Occupational Therapy, 68*(8), 367-374.
- Borsje, P., Wetzels, R. B., Lucassen, P. L., Pot, A. M., & Koopmans, R. T. (2014). The course of neuropsychiatric symptoms in community-dwelling patients with dementia: a systematic review. *International Psychogeriatrics*. doi:10.1017/S1041610214002282
- Calero, C., Ruiz, J., & Piattini, M. (2005). Classifying web metrics using the web quality model. *Online Information Review, 29*(3), 227-248. doi:10.1108/14684520510607560
- Conde-Sala, J. L., Turró-Garriga, O., Piñán-Hernández, S., Portellano-Ortiz, C., Viñas-Diez, V., Gascón-Bayarri, J., & Reñé-Ramírez, R. (2015). Effects of anosognosia and neuropsychiatric symptoms on the quality of life of patients with Alzheimer's disease: a 24-month follow-up study. *International Journal of Geriatric Psychiatry*. doi:10.1002/gps.4298
- Davey, G. (2014). Neurocognitive Disorders. In G. Davey, *Psychopathology: Research, Assessment and Treatment in Clinical Psychology* (2e ed., pp. 491-522). Glasgow: John Wiley & Sons Ltd.
- Deursen, v. A., & van Dijk, J. A. (2015). Internet skill levels increase, but gaps widen: a longitudinal cross-sectional analysis (2010–2013) among the Dutch population. *Information, Communication & Society, 18*(7), 782-797. doi:http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2014.994544
- Duin, v. C., & Stoeldraijer, L. (2012). *Bevolkingsprognose 2012–2060: Langer leven, langer werken*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Elfrink, T. R., Zuidema, S. U., Kunz, M., & Westerhof, G. J. (2017). The effectiveness of creating an online life story book on persons with early dementia and their informal

- caregivers: a protocol of a randomized controlled trial. *BMC Geriatrics*, 17(1).
doi:10.1186/s12877-017-0471-y
- Ferreira, S. M., & Pithan, D. N. (2005). Usability of digital libraries: a study based on the areas of information science and human-computer-interaction. *OCLC Systems & Services: International digital library perspectives*, 21(4), 311-323.
- Hakkinen, J. T., Shiri, R., Koskimaki, J., Tammela, T. L., Auvinen, A., & Hakama, M. (2008). Depressive symptoms increase the incidence of nocturia: Tampere Aging Male Urology Study (TAMUS). *The Journal of Urology*, 179(5), 1897–1901.
doi:10.1016/j.juro.2008.01.037
- Huang, H.-C., Chen, Y.-T., Chen, P.-Y., Huey-Lan, S., Liu, F., Kuo, Y.-L., & Chiu, H.-Y. (2015). Reminiscence Therapy Improves Cognitive Functions and Reduces Depressive Symptoms in Elderly People With Dementia: A Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials. *JAMDA*, 16(12), 1087-1094.
doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.jamda.2015.07.010
- Jo, H., & Song, E. (2015). The Effect of Reminiscence Therapy on Depression, Quality of Life, Ego-Integrity, Social Behavior Function, and Activities of Daily Living in Elderly Patients With Mild Dementia. *Educational Gerontology*, 41, 1-13.
doi:10.1080/03601277.2014.899830
- Johansson, B., & Zarit, S. H. (1995). Prevalence and Incidence of Dementia in the Oldest Old: A Longitudinal Study of a Population-Based Sample of 84-90-Year-Olds in Sweden. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 10, 359-366.
- La Fontaine, J., & Oyebode, J. R. (2014). Family relationships and dementia: a synthesis of qualitative research including the person with dementia. *Ageing and Society*, 34(7), 1243-1272. doi:10.1017/S0144686X13000056
- Lazar, A., Thompson, H., & Demiris, G. (2014). A Systematic Review of the Use of Technology for Reminiscence Therapy. *Health Educ Behav*, 41(1), 51-61.
doi:10.1177/1090198114537067
- Mooijekind, V. (2017). Het maakproces van een online levensalbum door mensen met beginnende dementie.

- Nielsen, J. (2000, Juli 23). *End of Web Design*. Opgeroepen op Oktober 17, 2017, van Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/end-of-web-design/>
- Nielsen, J. (2012, Januari 4). *Usability 101: Introduction to Usability*. Opgeroepen op Oktober 17, 2017, van Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Novak, T. P., Hoffman, D. L., & Yung, Y.-F. (2000). Measuring the Customer Experience in Online Environments: A Structural Modeling Approach. *Marketing Science*, 19(1), 22-42.
- O'Shea, E., Devane, D., Cooney, A., Casey, D., Jordan, F., Hunter, A., . . . Murphy, K. (2014). The impact of reminiscence on the quality of life of residents with dementia in long-stay care. *Int J Geriatr Psychiatry*, 29, 1062-1070. doi:10.1002/gps.4099
- Palmer, J. W. (2002). Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*, 13(2), 151-167.
- Pieper, S. (2017). Dementia, how we forget about ourselves and what we can do about it - The evaluation of an online life story book.
- Poos, M. J., Meijer, S., & Willemse, B. (2017). *Verklaring voor trend: Steeds meer vroegtijdige herkenning van dementie*. Opgehaald van Volksgezondheidszorg.info: <https://www.volksgezondheidszorg.info/onderwerp/dementie/cijfers-context/trends#node-verklaring-voor-trend>
- Smith, G. E., & Bondi, M. W. (2013). *Mild Cognitive Impairment and Dementia: Definitions, Diagnosis, and Treatment*. New York: Oxford University Press.
- Subramaniam, P., & Woods, B. (2010). Towards the therapeutic use of information and communication technology in reminiscence work for people with dementia: a systematic review. *Int. J. Computers in Healthcare*, 1(2), 106-125. doi:10.1504/IJCIH.2010.037457
- Subramaniam, P., & Woods, B. (2012). The impact of individual reminiscence therapy for people with dementia: systematic review. *Expert Review of Neurotherapeutics*, 12(5), 545-555. doi:10.1586/ern.12.35

- Thelwall, M. (2000). Effective Web Sites for Small to Medium Sized Enterprises. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 7(2), 149-159.
- Topaloglu, H., Gumussoy, C. A., Bayraktaroglu, A. E., & Calisir, F. (2013). The Relative Importance of Usability and Functionality Factors for E-Health Web Sites. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 23(4), 336-345.
doi:10.1002/hfm.20319
- Vugt, d. M., Stevens, F., Aalten, P., Lousberg, R., Jaspers, N., Winkens, I., . . . Verhey, F. R. (2003). Behavioural disturbances in dementia patients and quality of the marital relationship. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 149-154.
doi:10.1002/gps.807
- Watt, L. M., & Wong, P. T. (1991). A Taxonomy of Reminiscence and Therapeutic Implications. *Journal of Gerontological Social Work*, 16(1/2), 35-57.
- WHO. (2017, September 14). *facts on dementia*. Opgehaald van World Health Organization:
http://www.who.int/features/factfiles/dementia/dementia_facts/en/
- Wong, P. T., & Watt, L. M. (1991). What Types of Reminiscence Are Associated With Successful Aging? *Psychology and Aging*, 6(2), 272-279.

Bijlage A

Interviewvragen deelnemer en mantelzorger²

Deelname:

- Overwegingen om deel te nemen project
- Overwegingen om deel te nemen onderzoek
- Terugblikken

Maakproces:

- Tijdsbestek (twee weken, 5 keer een uur)
- Ervaringen
 - Algemeen om terug te blikken
 - Om met naaste samen te doen
 - Wat ging er goed?
 - Mogelijke belemmeringen/ omgaan met negatieve gebeurtenissen
- Contact met vrijwilliger
 - Eerste contact
 - Samenwerking
 - Vertrouwen
 - Gesprekken
 - Alle belangrijke informatie kunnen delen/ vrijuit kunnen vertellen (werd er goed geluisterd)
 - Duidelijkheid over afspraken
- Voordeel van online maken
 - Zelf online meegeholpen?
 - Anderen die hebben meegeholpen? Wie?
 - Wat hebben anderen toegevoegd?

Geïndividualiseerde vragen (op basis van content analyse)

Overwegingen voor de vormgeving

² Vragen die schuingedrukt zijn, zijn toegevoegd aan het al bestaande interviewschema.

(Bijv. geen muziek hierin hebt gezet, bepaalde thema's heel veel erin heeft gezet, sommige thema's of periodes niet erin heeft gezet, ...)

Gebruik/ Functionaliteit

- Frequentie gebruik levensboek algemeen
 - Frequentie gebruik afgelopen week
 - Frequentie gebruik de weken hiervoor
 - Op welke momenten (verveling/warrigheid/familiebezoek)
- Gebruik algemeen: gesprekken, activiteiten, andere dingen
- Hmd: Wat zijn de voordelen en nadelen van de onlinefuncties:
- Albelli: Wat zou u daarvan vinden als dit mogelijk was:
 - Het online maken van het levensalbum
 - Het online gebruiken van het levensalbum
 - Het samen maken met de familie
 - Het delen met de familie/ bekenden of zorgverleners
 - Het kunnen blijven aanvullen ook als het boek klaar en geprint is
 - Het multimediale aspect (foto, film, geluid, muziek, tekst e.d.)
- Daadwerkelijk online gebruik bij Hmd
 - Onlinefuncties: blijven aanvullen, delen, muziek, video - Wat heeft u daadwerkelijk gebruikt hiervan?
→ Wat zou u nog steeds hiervan willen gebruiken?
- Daadwerkelijk online gebruik bij Albelli
 - Heeft u de link gebruikt?
 - Heeft u de link gedeeld?
 - Welke functies zou u willen gebruiken?

Navigatie

- *Weet u alles op de site goed te vinden?*

Leerbaarheid

- *Hoeveel tijd heeft het u ongeveer gekost om de site helemaal te snappen en goed te kunnen gebruiken?*

Gebruiksgemak

- *Ervaart u moeilijkheden bij het gebruik van de site?*

Memorability

- *Als u de site heeft gebruikt en een dag later opent u de site weer, weet u dan nog hoe de site werkt en hoe u de site goed kunt gebruiken?*

Satisfactie

- *Wat vindt u van de site in het algemeen?*

Eindresultaat OLA

- Algemene tevredenheid met het eindresultaat
- Wat bevalt goed
 - Merkte u nog verandering in de relatie met zorgprofessional als mantelzorger?
- Verbeterpunten
 - Hmd: Eventueel gebruiksvriendelijkheid en uiterlijk van onlineversie
 - Hmd: zijn er dingen die u eventueel nog zou willen aanpassen?

Toegevoegde waarde Online Levensalbum

- Waarom toegevoegde waarde (wat en waarom)
- Welke andere mogelijkheden ziet u zelf hoe het levensalbum bij kan dragen aan uw eigen leven?
- Hoe kan het levensalbum mogelijkwijs bijdragen aan de zorg die u ontvangt?
- Toekomst? Welke toegevoegde waarde heeft het album voor de toekomst?
- Activiteiten naar aanleiding van het levensalbum (bijv. plekken of vrienden van vroeger bezocht, een hobby weer opgepakt, een recept gebakken/gekookt, ...) verschil van nu en toen

Betrokkenheid zorgprofessional

- Wie van de zorg is erbij betrokken (verzorgende, thuishulp of casemanager)
- Wat diegene hiermee doet (erover praten? Al bekeken?)

Overige opmerkingen

Bijlage B

Interviewvragen vrijwilliger³

Motivatie deelname

- Wat was de reden voor u om deel te nemen aan dit project?
- Wat waren uw verwachtingen?
- Hoe kijkt u hierop terug?
- Zijn de verwachtingen uitgekomen?

Het maakproces van het OLA

- Hoe heeft u het beleefd om een levensboek voor iemand te maken?
- Waar gingen de gesprekken over? (Kunt u beschrijven hoe zo'n gesprek ging?)
- Wat neemt u voor uzelf hiervan mee? / wat heeft u ervan geleerd?
- Heeft het project voor u zelf toegevoegde waarde?
- Heeft het project volgens u toegevoegde waarde voor de deelnemer?
 - Welke doeleinden?
- Wat liep er goed?
- Wat maakte het voor u makkelijk tijdens het maken van het album?
- Wat liep er minder goed?
- Waren er dingen die u anders had willen doen?
- Zou u de rolverdeling tussen de beide partners kunnen omschrijven?
 - Doorvragen naar inbreng?
- Zou u iets kunnen vertellen over de rolverdeling tussen het koppel en uzelf?
 - Doorvragen naar inbreng?
- Hoe hebben deelnemer en mantelzorger er zelf in meegeholpen?
 - Herinneringen door deelnemer of hulp van mantelzorger?
 - Merkte u emoties op?
- Was de mantelzorger bij elk gesprek aanwezig of zijn er ook gesprekken met de deelnemer alleen geweest? (Zo ja; hoe vaak en waren deze gesprekken anders?)

³ Vragen die schuingedrukt zijn, zijn toegevoegd aan het al bestaande interviewschema.

Tijdsindeling

- Hoe realistisch was het om in 5 gesprekken te doen?
- Hoe realistisch om telkens 1 uur per gesprek te plannen?
- Wat vindt u van de frequentie 1 keer per twee weken een gesprek?
 - o Bent u hiervan afgeweken?
- Hoe veel tijd had u nodig voor de voorbereiding per gesprek?
- Hoe veel tijd had u nodig voor de verwerking na elk gesprek?
- Hoe belastend/ tijdsintensief ervaarde u het in het algemeen?
 - o In hoeverre was het belemmerend?

Het contact met de deelnemers

- Hoe was de kennismaking?
- Hoe heeft u het contact tussen u en de deelnemers in het algemeen ervaren?
- Was er voldoende duidelijkheid over afspraken? (Takenverdeling/ huiswerk/ hoe vaak u langs komt)
- Hoe makkelijk was het om het gesprek op gang te laten komen en te houden?
- Wat ging er makkelijk af in de samenwerking?
 - o In hoeverre heeft de ban bijgedragen voor het maken van het boek?
- Wat ging er moeilijker af in de samenwerking?
 - o In hoeverre was de band belemmerend voor het maken van het boek?
- Heeft u het idee dat er mogelijk iets veranderd is in *relatie tussen beide partners* gedurende het proces?
- **Heeft u het idee dat er mogelijk iets veranderd is in *het vermogen van de deelnemer om zich weer te herinneren* gedurende het proces?**

De training en intervisie

- Voelde u zich voldoende voorbereid door de training?
- Wat was er goed aan de training?
- Wat miste u mogelijk nog?
- Hoe heeft u de bijeenkomsten samen met de andere vrijwilligers ervaren? (Indien ze niet geweest zijn; heeft u op een andere manier ervaringen uitgewisseld?)

Technologie

- Hoe heeft u het gebruik van technologie ervaren?

Indien vrijwilliger beide programma's heeft gebruikt: Wat is het verschil in het gebruik van technologie tussen de 2 programma's?

Navigatie

- Weet u alles op de site goed te vinden?
- Als u bezig bent met het Online Levensalbum op de site, weet u dan altijd waar u zich op de site precies bevindt?
- Kunt u op de hoofdpagina van de site zien wat er allemaal te vinden is en wat u kunt doen op de site?

Interactie

- Als u bijvoorbeeld per ongeluk op een knop drukt die niet goed is, geeft de site dan feedback op wat u verkeerd deed en wat u kunt doen om het op te lossen?

Leerbaarheid

- Hoeveel tijd heeft het u ongeveer gekost om de site helemaal te snappen en goed te kunnen gebruiken?

Gebruiksgemak

- Ervaart u moeilijkheden bij het gebruik van de site?

Reactietijd

- Reageert de site snel op uw acties? Dus reageert de site snel wanneer u bijvoorbeeld op een link klikt, of naar een andere pagina op de site gaat?

Memorability

- Als u de site heeft gebruikt en een dag later opent u de site weer, weet u dan nog hoe de site werkt en hoe u de site goed kunt gebruiken?

Efficiëntie

- Werkt de site efficiënt? Met efficiëntie wordt bedoeld dat je met zo min mogelijk acties kunt doen wat je wil doen. Dus dat je bijvoorbeeld met zo min mogelijk muisklikken het gewenste doel kan bereiken.

Satisfactie

- Wat vindt u van de site in het algemeen?
- Heeft u technologie, bijvoorbeeld internet, gebruikt voor het vinden van herinneringen of waren de gebruikte documenten reeds in het bezit van de deelnemer?

- Heeft u veel bestaande documenten/foto's gedigitaliseerd?
- Denkt u dat de technologie een meerwaarde is bij het maken van het levensalbum?
 - Voor de deelnemer
 - Voor uzelf

Denkt u dat de technologie/de applicatie een meerwaarde is bij het bekijken van het levensverhaal door de deelnemer?

Relatie tussen vrijwilliger en deelnemer

- Heeft het levensalbum uw beeld van meneer/mevrouw veranderd?
- Zijn er gesprekken geweest waarbij de mantelzorger niet aanwezig was?
 - Waren deze gesprekken verschillend van de gesprekken waarbij de mantelzorger we aanwezig was? Zo ja, hoe?
- Is uw relatie met de deelnemer gedurende het project veranderd?
 - Zo ja: Hoe?

Bijlage C

Toestemmingsverklaringformulier (informed consent)

Titel onderzoek:

Verantwoordelijke onderzoeker:

In te vullen door de deelnemer

Ik verklaar op een voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard, methode, doel en [indien aanwezig] de risico's en belasting van het onderzoek. Ik weet dat de gegevens en resultaten van het onderzoek alleen anoniem en vertrouwelijk aan derden bekend gemaakt zullen worden. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

[Indien van toepassing] Ik begrijp dat film-, foto, en videomateriaal of bewerking daarvan uitsluitend voor analyse en/of wetenschappelijke presentaties zal worden gebruikt.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud me daarbij het recht voor om op elk moment zonder opgave van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Naam deelnemer:

Datum:

Handtekening deelnemer:

In te vullen door de uitvoerende onderzoeker

Ik heb een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven op het onderzoek. Ik zal resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoorden. De deelnemer zal van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen ondervinden.

Naam onderzoeker:

Datum:

Handtekening onderzoeker:

Bijlage D

Codeerschema deelnemer⁴

Thema's	Labels
Deelname	Overweging deelname Terugblik deelname
Maakproces	Maakproces algemeen Tijdsbestek maken Ervaring maakproces Vrijwilliger Voordelen gebruik technologie bij maakproces Selectie herinneringen Negatieve gebeurtenissen
Specifieke vragen a.d.h.v. de inhoudsanalyse	Gebruik video's in album Gebruik muziekfragmenten in album
Eindresultaat	Tevredenheid Verbeterpunten Gebruik Toegevoegde waarde album voor cliënt Toegevoegde waarde online album Relatie koppel onderling
Betrokkenheidzorgprofessional	Betrokkenheid zorgprofessional
Overige	
<i>Gebruiksgemak</i>	<i>Moelijkheden</i> <i>Algemene tevredenheid</i>
<i>Leren</i>	<i>Leerbaarheid</i> <i>Memorability</i>
<i>Functies</i>	<i>Vindbaarheid</i>

⁴ Schuingedrukte thema's en labels zijn toegevoegd aan het al bestaande codeerschema.

Bijlage E

Codeerschema Vrijwilliger⁵

Thema's	Labels
Deelname in het algemeen	Redenen & verwachtingen Terugblik
Maakproces	Maakproces in het algemeen Verbeterpunten Selectie van herinneringen
Toegevoegde waarde	Toegevoegde waarde voor cliënt Toegevoegde waarde voor vrijwilliger Nadelen voor deelnemers <i>Emotionele waarde</i>
Rolverdeling en relaties	Rolverdeling meneer-mevrouw Rolverdeling koppel-vrijwilliger Relatie tijdens kennismaking Relatie veranderd door levensalbum <i>Relatie tussen beide partners</i>
Tijdsindeling en Training & Intervisie	Tijdsindeling Training & intervisie
Technologie	Gebruik technologie tijdens maakproces Meerwaarde technologie voor cliënt
Gebruik eindproduct	Gebruik onlineversie Gebruik hardcopy
Overige	
<i>Gebruiksgemak</i>	<i>Moelijkheden</i> <i>Algemene tevredenheid</i> <i>Efficiëntie</i> <i>Reactietijd</i>
<i>Leren</i>	<i>Leerbaarheid</i> <i>Memorability</i>
<i>Functies</i>	<i>Vindbaarheid</i> <i>Overzicht</i>

⁵ Schuingedrukte thema's en labels zijn toegevoegd aan het al bestaande codeerschema.

Locatie
Feedback

Bijlage F

Inhoudsanalyse

Kwantitatief:

- Aantal herinneringen
- Aantal thema's
- Aantal herinneringen per thema
- Dichtheid van herinneringen
- Valentie: Aantal positieve herinneringen/Aantal negatieve herinneringen
- Verhouding foto's en tekst

Kwalitatief

- In welke persoonsvorm is het album geschreven?
- Soort gebeurtenissen (*per gebeurtenis* → *vorm: terugkerend of eenmalig* → *positief of negatief* → *of gedeeld* → *Thema*)
 - Terugkerend of eenmalig? /allegaags of specifiek
 - Positief of negatief
 - Persoonlijke herinnering of gedeelde herinnering
- Thema's
 - Vakantie
 - Thuis
 - Loopbaan (opleiding/werk)
 - Hobby's
 - Familie
 - Vrienden
- Welke materialen (algemeen foto's van gebeurtenissen, afbeeldingen, krantenknipsels, oorkonden, geboortekaartjes, specifieke voorwerpen, recepten of bijvoorbeeld gedichten)
- In welke vorm zijn herinneringen opgeslagen? (Foto's, teksten, audio of video)
- Schrijfstijl: korte statements of langere verhalen