



Stimuleren van innovaties in de zorg met sterke focus op de eindgebruiker

Methoden en technieken voor het bepalen van gebruikersvereisten in een living lab

Thema's:

Gebruiksvriendelijkheid, diversiteit doelgroep, privacyfactoren, motivatie



amsterdam region
zorg en ict
health-lab.nl



Stimuleren van innovaties in de zorg met sterke focus op de eindgebruikers

Methoden en technieken voor het bepalen van gebruikersvereisten in een living lab

Met deze brochure willen wij informeren over het proces van het inrichten van een smart woning door middel van kleinschalig en grootschalig gebruiksonderzoek in een living lab omgeving.

November 2011



Het Health-Lab
team!

Wat doen wij binnen Health-Lab?

Introductie Health-Lab

De regio Amsterdam wil een concrete eerste stap zetten in het kader van een regionaal initiatief om met alle stakeholders in dit gebied Zorg en ICT een speerpunt van beleid te maken. Het Health-Lab is een open experimenteeromgeving in Amsterdam (Living Lab voor Zorg en ICT) met de gebruikers als uitgangspunt, waar concrete toepassingen kunnen worden ontwikkeld en getest met gebruikers. De essentie van het project is dat aanbieders en gebruikers direct met elkaar in contact komen. Zorginstellingen, kennisinstellingen en de overheid samen met kleine en grote bedrijven krijgen binnen het Health-Lab de ruimte om realistische oplossingen te vinden voor een van onze grootste maatschappelijke uitdagingen: hoe kunnen we de kwaliteit van de zorg waarborgen en de kosten beheersen tegen de achtergrond van de vergrijzing van de bevolking in de komende decennia?

Het project richt zich daarbij op drie aspecten:

- » opzet en onderhoud van een platform van alle zorginstellingen andere organisaties die een rol spelen in de zorg;
- » ontwikkeling van living lab locaties voor ontwerp en realisatie van innovatieve oplossingen die daadwerkelijk werken in de zorg;
- » creëren en aanpassingen van curricula gericht op het gebruik van ICT in de zorg voor zowel studenten als volwassenenonderwijs.

De partners

Het consortium van kennisleveranciers en onderwijscentra binnen het werkpakket 'living lab' bestaat uit de Vrije Universiteit Amsterdam (VUA), de Universiteit van Amsterdam (UVA), de Hogeschool van Amsterdam (HVA), Waag Society (WS) en natuurlijk de zorgaanbieder AMSTA. Daarnaast zijn de volgende partijen betrokken bij Health-Lab: INHolland, AIM, Sigra, Amsterdam DWZS, Almere DMO.

Dit project wordt gefinancierd door: Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, Gemeente Amsterdam, Gemeente Almere en Provincie Noord Holland.

Health-Lab locatie 'de Keyzer'

Door in een 'real-life omgeving te oefenen krijgen leveranciers, gebruikers en opdrachtgevers de kans om te zien wat wel en niet werkt om zo opschaling mogelijk te maken. De locatie voor Health-Lab is 'de Keyzer', een nieuw complex dat wordt gerealiseerd door wooncorporatie AMSTA en de Key in de Czaar Peter buurt in Amsterdam. Doel is dit complex uit te rusten als Living Lab omgeving gericht op het ontwerpen en ontwikkelen van nieuwe oplossingen in de zorg, met behulp van ICT. Focus bij deze locatie ligt op het zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen van ouderen. Hierbij is het erg belangrijk dat de oplossingen, vanuit creatieve industrie en ICT, door gebruikers worden 'geaccepteerd'.





Doelstelling

De doelstelling van dit Health-Lab is een raamwerk te bieden voor een toekomstige 'slimme woning' voor ouderen om langer zelfstandig te kunnen wonen. De criteria voor dit raamwerk zijn opgebouwd uit de bestaande kennis en expertise van alle projectpartners en de 'user experience' van de (toekomstige) bewoners van deze woningen.

Vraagstukken die hierbij een rol spelen zijn: Hoe kunnen ouderen zo lang mogelijk veilig en zelfstandig leven? En hoe kun je dit ondersteunen? Hoe kun je een respectvolle & betekenisvolle interactie met de ondersteunende systemen creëren? Hoe kun je ondersteuning bieden zonder het leven over te nemen? Hoe kun je het leven van de ouderen d.m.v. sensoren niet alleen meten/bewaken, maar ook verrijken? Hoe kun je het systeem/coach leuk maken en laten aansluiten bij de behoeften van de gebruiker?

Deze brochure geeft een (voorlopige) overzicht van de vraagstukken en aanpak zoals de partners dit realiseren.

Aanpak en methoden in Health-Lab

Binnen dit traject nemen eindgebruiker (niet alleen bewoners, maar ook verzorgers en familieleden) een centrale rol in. Uitgangspunt is dat alle belanghebbenden vanaf het begin van elk project een actieve en gelijkwaardige rol spelen. Hierdoor splitst zich het resultaat niet toe op de grootste gemene deler van een doelgroep, waarbij een gemiddelde wordt genomen van hun wensen en mogelijkheden, maar juist op een aantal individuen die de doelgroep representeren. Op basis van persoonlijke input, de drijfveren, behoeften, wensen en feedback van specifieke personen, gaan onderzoeker, ontwerper en gebruiker gezamenlijk een iteratief proces aan. Hierdoor ontstaat een beter begrip voor de doelgroep en de context waarin zij leven. Met als gevolg dat de eindresultaten vaak beter aan de behoeften en wensen van de doelgroep voldoen.

In deze ontwikkelmethodiek staan de fysieke omgeving van gebruik, de gebruiker zelf en de door het gebruik opgeroepen nieuwe reacties centraal. Nieuwe ontwikkelingen moeten zich laten inspireren door de beoogde gebruiker(s) en de gebruikscontext, en een verbinding leggen tussen beleving, inhoud en technologie. Door het inzetten van interdisciplinaire teams wordt de diverse expertise gedeeld en optimaal benut. In het kader van de living lab benadering speelt niet één bepaalde methodiek, maar juist een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve data een belangrijke rol. Subjectieve data vanuit de gebruiker wordt gekoppeld aan objectieve data, verkregen bijvoorbeeld door middel van sensor data. Inzichten verworven tijdens het kleinschalige gebruiksonderzoek (interviews, focus groups) worden in de living lab omgeving gedurende een langere termijn (observatie, interviews, data logs van gebruik sensoren en systemen) verder getest.



Op de volgende
pagina vertellen
wij wat de hoofd-
pijlers zijn van
het Health-Lab
project.

Hoe pakken wij innovatieve zorg aan?

1 ICT & Zorg

In onze steeds meer gedigitaliseerde samenleving zal ICT als “enabling” technologie onvermijdelijk een belangrijke rol gaan spelen en is het mogelijk de enige waarmee het probleem van kosten en kwaliteit in de hand gehouden kan worden. Door efficiëntere zorg mogelijk te maken, kan ICT een flinke bijdrage leveren aan de oplossing van het probleem van de stijgende zorgvraag als gevolg van de vergrijzing.

2 Gebruiker centraal

Bij het ontwikkelen van toepassingen is het van groot belang dat er geen sprake is van “technology push”, maar dat gewerkt wordt vanuit het perspectief van de gebruikers, de zorgafnemers en de zorgverleners. Daarom is er voor de “Living Lab” benadering gekozen. Dit betekent dat er de verschillende gebruikers vroegtijdig in het proces betrokken worden en een actieve rol spelen in het onderzoekstraject.

3 Mixed methods

Het living lab wordt voorzien van een gedocumenteerde set van methoden en technieken voor het bepalen van de gebruikersvereisten voor de living lab aan de hand van een specifiek ICT product proces. De methodologie in een living lab omgeving bestaat niet uit één methodologie, maar een set aan kwalitatieve en kwantitatieve methoden en technieken.

4 Kennis delen

Alle kennis ontwikkeld in de Health-Lab omgeving zal via de online platform, bijeenkomsten en publicaties vrij aan een ieder te beschikking gesteld worden. Niet alleen partners, maar ook andere geïnteresseerden hebben toegang tot deze informatie en kunnen via de platform met elkaar in contact komen. Verder zal deze kennis de basis vormen voor het opstellen van nieuwe onderwijsprogramma's.

5 Real-life testomgeving

Health-Lab biedt onderzoeksinstellingen en bedrijven de mogelijkheid om in een real-life omgeving met toegevoegde kennis en kunde van experts de gebruikservaring van hun applicaties te testen. Door in de werkelijke leefomgeving van de mensen te testen wordt de kans op acceptatie hoger geacht.

6 Integrale aanpak

Niet alleen het plaatsen van een combinatie van innovatieve oplossingen in een woonomgeving, maar juist de integratie van de verschillende oplossingen draagt bij aan deze holistische aanpak. Hierbij wordt niet alleen gefocust op zorg, maar vooral ook op de kwaliteit van leven.

7 Multi-disciplinaire teams

Onbekendheid en onbegrip over de mogelijkheden van ICT in de zorg zijn vaak een oorzaak dat deze niet gebruikt worden. Door integraal samen te werken worden de mogelijkheden om met ICT tot verbeteringen in de zorg te komen sterk vergroot. Binnen Health-Lab werken partners uit kennisinstellingen, het bedrijfsleven, zorginstellingen en het onderwijs. Vooral onderwijs speelt hierbij een belangrijke rol en wordt hierdoor een hefboom voor de zorginnovatie.



De volgende vier pagina's geven een korte introductie over de verschillende methoden die wij binnen Health-Lab gebruiken.

Welke methoden gebruiken wij?

Kennisworkshops

Een belangrijk onderdeel van Health-Lab zijn de kennisworkshops. Deze specifieke workshops zijn bedoeld om met projectpartners en experts kennis uit te wisselen en het onderzoek verder te verdiepen over een bepaald thema. Elke workshop gaat over een specifiek thema en begint met presentaties van opgedane inzichten en vraagstukken van projectpartners en ervaringsdeskundigen. Per thema wordt hierbij gezamenlijk vastgesteld welke vraagstukken er zijn die hoe deze aan de gebruiker moeten worden voorgelegd. Dit gebeurt aan de hand van hands-on sessies met bijvoorbeeld persona's of scenario's.



Focus groups

Binnen Health-Lab worden verschillende applicaties getest op onder meer gebruiksvriendelijkheid en acceptatie. Om feedback van de gebruikers te verkrijgen wordt gebruik gemaakt van focusgroepen. Focusgroepen bestaan uit een selectie van personen die de gebruiker vertegenwoordigen. Deze personen worden samengebracht om bepaalde onderwerpen en vraagstukken te bespreken. Hierbij worden vooral kwalitatieve gegevens verzameld, dus informatie die inzicht kan bieden in de meningen en waarden van de personen in relatie tot de te testen applicaties.



Co-creatie

Co-creatie is een proces waarin gebruikers en andere belanghebbenden betrokken worden om nieuwe producten of diensten te ontwikkelen gericht op de behoeften van de gebruiker. Belangrijk aspect binnen co-creatie is de gelijkwaardige rolverdeling tussen gebruiker en ontwerper/onderzoeker. De rode draad vormt de persoonlijke input, de drijfveren, behoeften, wensen en feedback van de gebruikers.

Interviews

Gedurende het hele Health-Lab traject spelen interviews een belangrijke rol. Het is een cruciale tool om op een directe manier inzichten te verkrijgen in de doelgroep en deze betrokken te houden. Na afloop van elke kennisworkshop worden opgedane inzichten en vraagstukken getoetst bij de doelgroep. Ook worden er door middel van interview feedback gevraagd op de te testen applicaties en sensoren.



Sensor Data

Acht seniorenwoningen in de Czaar Peterbuurt werden in het najaar van 2011 uitgerust met sensoren. De sensoren zijn simpele omgevingssensoren die kunnen meten of er activiteit is. Bijvoorbeeld beweging, kasten en deuren die open gedaan worden of het doortrekken van de toilet kan zo worden gemeten. Deze sensor-data kan geanalyseerd worden op verschillende manieren. Wij kijken nu vooral naar Activiteiten van het Dagelijks Leven (ADL). Door deze te meten kunnen we iets zeggen over hoe zelfstandig iemand functioneert, en of iemand misschien extra hulp nodig heeft. Daarnaast willen we de sensoren meer en meer gebruiken in combinatie met andere producten en diensten.



De sensoren worden in de Keyzer ook als ophangpunt gebruikt.



Schaalmodel

Ter ondersteuning van het co-creatie proces wordt gebruik gemaakt van een schaalmodel van de woningen die zijn gerealiseerd in de Keyzer. Het schaalmodel bevat zeven sensoren (meten aantal personen in de ruimte, gebruik keukenkasten, gebruik WC) die de situatie in hun woning nabootst die elk verbonden zijn met een aparte display, die de registratie van een activiteit weergeeft. Belangrijkste doel van het schaalmodel is om de bewoners van De Keyzer te informeren over de sensoren waarmee hun huis is ingericht. De ouderen kunnen hun dagelijkse activiteiten naspelen en op deze manier inzicht verkrijgen in wat er in hun woning gebeurt. In de toekomst zal dit schaalmodel ook voor onderzoek in andere woningen worden toegepast.



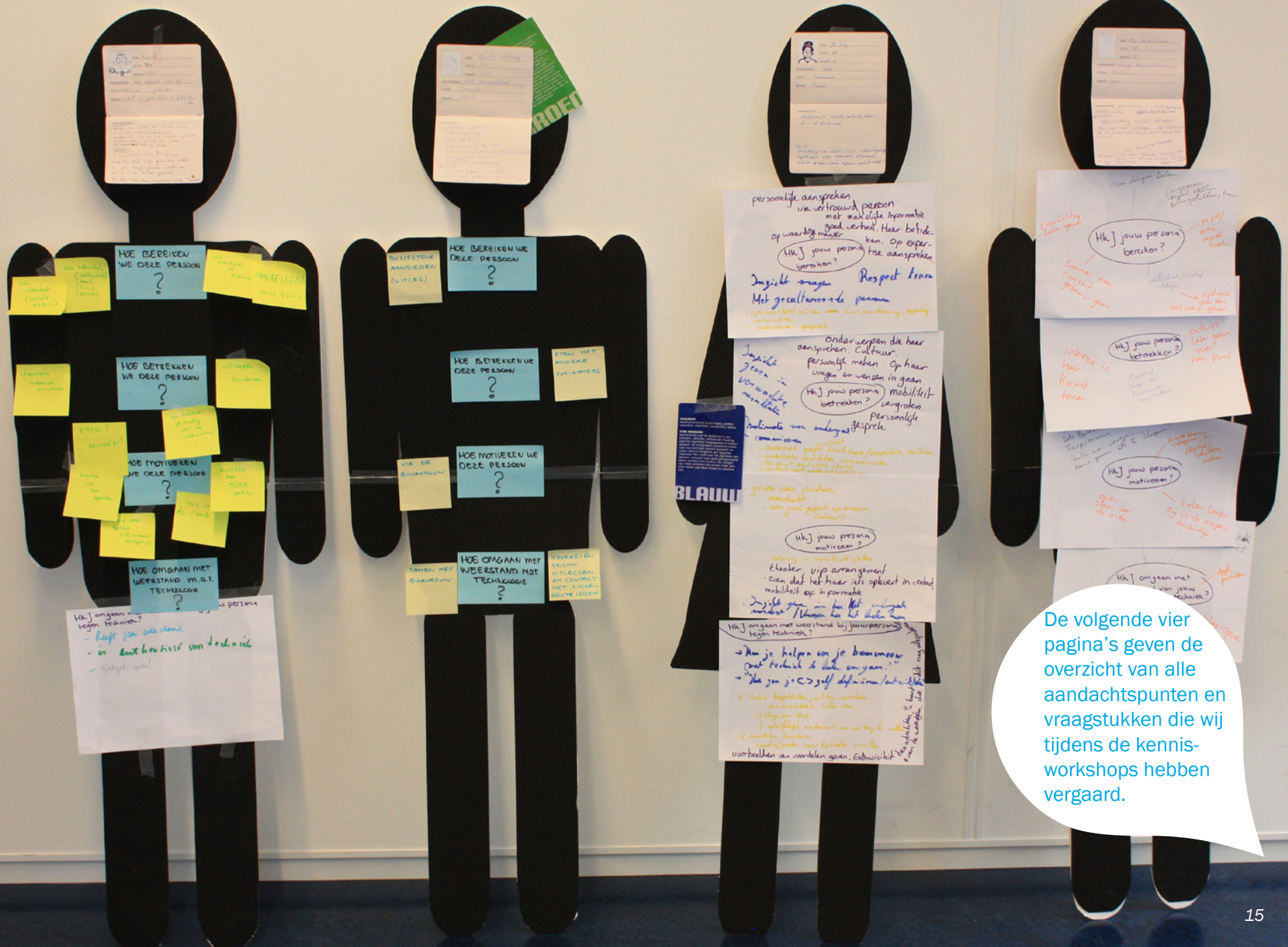
Scenario's

Scenario's oftewel gebruikersscenario's worden gebruikt om de interactie tussen de gebruiker en een systeem/applicatie visueel te beschrijven of tussen componenten van een systeem onderling. Binnen Health-Lab spelen deze een belangrijke rol ter ondersteuning van de interviews met sensoren. De scenario's kunnen het verhaal en de vragen van de onderzoeker ondersteunen en zo de gebruiker meer inzicht geven in het onderzoek.

Observatie

Observatie is kijken hoe iets gebeurt of hoe iemand zich gedraagt. Wat deelnemers in een interview aangeven is niet altijd wat degene ook daadwerkelijk bedoeld. Daarom is het cruciaal om de applicaties en systemen ook daadwerkelijk door de gebruiker te laten testen, bij voorkeur in de echte leefomgeving. Door interviews en sensor data te combineren met observaties kan zeer rijke data worden vergaard.







Diversiteit doelgroep



Culturele diversiteit

In opleiding en beleid wordt geen onderscheid in diversiteit gemaakt. De autochtone Nederlanders zijn veel sterker vergrijsd dan de allochtone bevolking. Volgens het CBS zal dit veranderen en het aandeel niet-westerse allochtone ouderen de komende jaren sterk stijgen. Daardoor zal de groep zorgbehoevende ouderen een sterkere culturele diversiteit hebben. Tegenwoordig is het merendeel van het zorgpersoneel vrouwelijk en westers, maar ook hier zullen autochtone Nederlanders de komende tijd een grotere rol spelen.

Wat zijn er voor culturele verschillen? Wat zijn de behoeften van allochtone ouderen? In hoeverre zijn er verschillen? Wat betekent een andere culturele achtergrond voor het gebruik van de apparaten? Hoe pas je de functionaliteit voor meerdere culturen in de omgeving aan?

Diversiteit doelgroep

Er bestaat een grote diversiteit onder ouderen. Dit zijn onder meer verschillen in leefstijl, inkomen, gezinssamenstelling, sociale achtergrond en behoeften, maar ook psychische en lichamelijke gesteldheid. Daarnaast zijn er ook ouderen uit diverse etnische groepen, migranten en roze ouderen. Dé oudere bestaat dus niet.

Wat weten wij van de eindgebruiker? Waaruit bestaat deze groep? Wat zijn er voor verschillen? Wat voor invloed heeft de financiële gesteldheid, sociale status? Hoe is de man/vrouw verhouding onder gebruikers? Hoe bereik je juist eenzame/geïsoleerde ouderen? Wat zijn de verwachtingen van allochtonen? Worden aspecten als privacy/usability anders ervaren?

Verschillen man/vrouw

Willen mannen en vrouwen gelijkwaardige zorg willen ontvangen, moet er rekening gehouden worden met seksspecifieke verschillen. Mannen en vrouwen zijn vatbaar voor andere aandoeningen, hebben vaak verschillende klachten, maar vooral ook verschillende behoeften ter preventie van deze aandoeningen. Ook hebben (oudere) mannen en vrouwen verschillende ideeën over hun dagbesteding, soorten activiteiten en mate van sociale contacten.

Waarom worden de meeste activiteiten vooral door vrouwen ondernomen? Hoe kunnen we juist de eenzamere oudere (man) te bereiken? En wil deze bereikt worden? Welke activiteiten/triggers spreken mannen aan? Wat kan de omgeving doen om de man tot groeps participatie te verleiden? Met welke strategie kun je mannen werven? In hoeverre is het waar dat oudere mannen meer risico lopen t.a.v. gezondheid en dat ze minder sociaal betrokken zijn?

Omgeving

Naast individuele wensen en behoeften van ouderen, blijkt steeds meer dat ook de fysieke en sociale omgeving van ouderen invloed heeft op de zelfredzaamheid en psychische gesteldheid.

Hoe betrek je de mantelzorgers/personeel/familie/de buurt erbij? Welke invloed heeft de omgeving? In hoeverre speelt de woonsituatie een rol?

Eenvoudig & Intuïtief

Veel ouderen hebben op hoge leeftijd vaak een drempel om nog te leren omgaan met computers of technologie. Gebruiksgemak en intuïtief gebruik zijn dus van groot belang. Maar ook veiligheid en zelfstandig gebruik van de apparaten spelen een grote rol.

Kun je sensoren of applicaties integreren in of onderdeel maken van een bestaand apparaat? Hoe maak je de applicaties simpel & intuïtief te gebruiken? Werkt een uiterlijke relatie met 'gewone' computers afschrikkend? Kan een relatie met een bekende interface kan het gebruiksgemak verhogen of een vertrouwd gevoel geven? Hoe koppel je op een gebruiksvriendelijke manier data terug naar de gebruiker? Welke apparaten worden al door deze doelgroep gebruikt? Wat is de technologie die ze kennen? Wat voor ander (negatief/onveilig) gedrag kunnen de apparaten uitlokken?

Feedback naar de gebruiker

In sommige gevallen is het wenselijk feedback van een bepaald systeem of sensoren terug te koppelen naar de gebruiker zelf. Hierbij is het belangrijk om de informatie op de juiste manier en toegespitst op de individuele behoeften van de gebruiker aan te geven.

Op welke manier kun je het feedback het beste terugkoppelen? Kan de coach bespreekbaar maken wat hij ziet gebeuren? Kan de gebruiker hierdoor een relatie met de coach opbouwen?

Adaptiviteit

Een slimme woning betekent ook dat de geïntegreerde apparatuur zich kan aanpassen aan de gebruiker en diens behoeften. Indien de gebruiker de apparaten zelf gaat bedienen zal ook hij/zij zich moeten aanpassen aan het gebruik ervan en dus leren hoe deze te bedienen is.

Moet de gebruiker zelf de techniek kunnen bedienen? Moet het gebruik te leren zijn? Moet zich het systeem kunnen aanpassen aan de gebruiker?

Installatie & Techniek

Slimme apparaten kunnen zowel mobiel/tijdelijk als ook vast in een woning geïnstalleerd worden. Voor het laatstgenoemde zijn dus ingrijpende maatregelen nodig en sommige apparaten/sensoren kunnen alleen voordat de bewoner intrekt geïnstalleerd worden.

Hoe maak je het systeem eenvoudig te installeren? Hoe bereik je een minimale intrusie in de woonomgeving? Is het mogelijk technische ondersteuning beschikbaar te stellen? Hoe bereik je een minimum aan onderhoud en een hoge mate aan duurzaamheid (batterijen)?

Gebruiksvriendelijkheid





Privacyfactoren



Anonimiteit & Beveiliging

Als er gegevens van een bewoner bijgehouden worden is het van groot belang dat diens privacy gewaarborgd blijft. Dit niet alleen uit ethische, maar ook uit veiligheidsoverwegingen. De data moet voor onbevoegden dus niet toegankelijk zijn.

Hoe kun je waarborgen dat camera's niet gehacked kunnen worden? Kun je een pseudoniem voor de gebruikers aanmaken? Hoe maak je de data onherkenbaar, maar wel traceerbaar? Hoe ga je om met het dilemma: anonieme data versus individuele hulp?

Privacy

Als er in een woning van een oudere sensoren of apparaten, zoals bijvoorbeeld een digitale coach, aanwezig zijn, kan dit invloed hebben op het gevoel van privacy van de oudere. Daarom moet er goed gekeken worden naar welke soorten sensoren en apparaten voor ouderen acceptabel zijn.

Hoe erg is het de sensoren duidelijk te zien (verschil tussen wearables en onzichtbare sensoren)? Mag de gebruiker sensoren uitzetten? Heeft het extra gevoel van aandacht door de sensoren ook invloed op hun welzijn? Hoe blijft de privacy gewaarborgd? Hoe ervaren de deelnemers de apparaten en de sensoren? Hoe maak je de sensoren geïntegreerd in de omgeving? Hoe geef je de gebruiker eigen invloed op de zichtbaarheid van de sensoren?

Zelfbeschikking

Een belangrijk aspect van zelfstandig willen wonen is ook het recht op zelfbeschikking. Ouderen willen over het algemeen graag regie over hun eigen leven houden. Dat betekent dat data niet zomaar bijgehouden kan worden, maar dat alles in overleg met de oudere gebeurt.

In hoeverre wil de gebruiker zelf zeggenschap over data hebben? Welke informatie geef je vrij? Welke informatie gaat naar wie? Hoe laat je de gebruiker zelf bepalen? Hoe geef je de gebruiker controle over de hulp die hij/zij krijgt? In hoeverre wil de gebruiker zelf zeggenschap over data hebben? Welke vorm van sensoren zijn acceptabel? Hoe bereik je dat sensoren niet als storend worden ervaren? Worden onzichtbare sensoren sneller 'vergeten'? Is het mogelijk de sensoren uit te zetten?

Vertrouwen

Een slimme woning moet ouderen een extra gevoel van veiligheid geven en de oudere in zijn zelfstandigheid kunnen ondersteunen. Daarom is betrouwbaarheid van en vertrouwen in het systeem cruciaal.

Hoe robuust is acceptatie in relatie tot vals alarm? Hoe behoud je vertrouwen? Hoe onbetrouwbaar zijn de systemen? Hoe duurzaam moeten de systemen zijn? Wat is voldoende? Hoe bereik je dat de sensoren ondersteunen, maar niet overnemen?

Motivationele aspecten

Voor iedereen zijn er verschillende motivationele redenen om bijvoorbeeld te bewegen of een activiteit te ondernemen. Deze triggers werken het beste als deze op maat gemaakt zijn. Vaak zijn er niet alleen aan het begin, maar ook tussendoor beloningen nodig om mensen blijvend te motiveren.

Wat zijn geschikte nudges (stimulansen) voor mannen/vrouwen? Waarmee kun je ouderen re-activeren en motiveren? Welke impliciete triggers of motivationele aspecten spelen een rol en voor wie? En hoe kunnen deze aspecten/triggers geïmplementeerd worden? Hoe bereik je dat mensen het zelf willen en dat het van hen is? Hoe vermijd je stigmatisering? Hoe blijft het (langdurig) leuk? Hoe snel gaat de gebruikscurve omlaag? Hoe blijf je de nieuwsgierigheid prikkelen? Welke rol speelt humor?

Gebruik technologie

Binnen Health-Lab speelt het gebruik van technologie als medium een belangrijke rol. Echter zijn sommige gebruikers wel ervaren en sommige gebruikers helemaal niet, of hebben zelfs angst ervoor met technologie te maken te hebben.

Wat voor rol heeft het gebruik van technologie? Hoe ervaren mensen het gebruik van technologie (PC) als medium? Kunnen mensen er makkelijk aan wennen? Vinden ze het zelfs leuk om te leren of werkt het afschrikwekkend?

Motivatatie deelname onderzoek

Om mensen mee te krijgen (bijvoorbeeld voor onderzoek) is vooral het persoonlijke contact belangrijk. Hierbij worden ze actief betrokken bij het hele onderzoek en kunnen inzicht krijgen in hoe het onderzoek vordert. Niet alleen de bewoners zelf, maar ook de familie en mensen van de werkvloer. Het is belangrijk dat ze zien dat het iets oplevert.

Wat zijn geschikte manieren om mensen te betrekken bij het onderzoek? Hoe benader en bereik je de ouderen en hun familie? Zijn er sommige ouderen beter geschikt om deel te nemen aan het onderzoek dan andere? Hoe bereik je bijvoorbeeld ouderen die geen ervaring of zelfs angst voor technologie hebben?

Acceptatie

Het gebruik van technologie in de zorg vraagt om acceptatie van de zorgbehoevenden en zorgverleners. Hoe positiever de acceptatie beïnvloed kan worden, hoe sneller de acceptatie zal zijn.

Wanneer is het moment dat gebruikers het systeem accepteren? Hoe meet je acceptatie? Wat is de norm wanneer iets geaccepteerd is? Welke aspecten zijn van belang bij optimaal gebruik van technologie/ICT? Welke factoren dragen bij aan de acceptatie door eindgebruikers? Wat zijn hulpmiddelen om eigen regie te houden? Hoe kan het systeem zich, indien mogelijk, aanpassen?

Motivatatie





Colofon

Samenstelling: Waag Society

Uitgegeven door Amsterdam Region Zorg & ICT Health-Lab consortium partners Waag Society, Amsta, Hogeschool van Amsterdam, Universiteit van Amsterdam, Vrije Universiteit Amsterdam, AIM Amsterdamse Innovatie Motor.

© Amsterdam, december 2011

Creative Commons licentie Naamsvermelding Niet-Commercieel GelijkDelen 3.0 Nederland.

De gebruiker mag:

- » het werk kopiëren, verspreiden en doorgeven
- » Remixen - afgeleide werken maken

Onder de volgende voorwaarden:

Naamsvermelding — De gebruiker dient bij het werk de door de maker of de licentiegever aangegeven naam te vermelden (maar niet zodanig dat de indruk gewekt wordt dat zij daarmee instemmen met uw werk of uw gebruik van het werk).

Niet-commercieel — De gebruiker mag het werk niet voor commerciële doeleinden gebruiken.

Gelijk delen — Indien de gebruiker het werk bewerkt kan het daaruit ontstane werk uitsluitend krachtens dezelfde licentie als de onderhavige licentie of een gelijksoortige licentie worden verspreid.