

SPRAAC: THE APPLICATION TO SPEAKING YOUR A-GAME

Thesis Portfolio Document

Document Details

Institute: Hanze University of Applied Sciences, Groningen
Study Programme: Communication and Multimedia Design – Game Design and Development
Graduation Supervisor: Arjan van Houwelingen (HOJA)
Second Supervisor: Douwe Terluin (TEDO)
Client: Hanze University of Applied Sciences, Groningen - School of Social Studies (SASS)
Client Contact: Isabell Drewes (DHEE)
Graduation Focus: Prototype Realisation



Willem Meijer (343586)
27-05-2019

Abstract

This document is a graduation portfolio for the bachelor's degree Communication and Multimedia Design at Hanze University of Applied Sciences, Groningen. This graduation project is completed in cooperation with the School of Social Studies of Hanze University of Applied Sciences, Groningen.

Conversation techniques are one of the most important competencies taught in social studies. Although the current curriculum in which this is taught performs very well, there is still space left for improvement. Because of the school's genuine interest in digitalisation, they want to make these improvements with digital solutions. This project is dedicated to providing students with an additional practising opportunity to train their conversation techniques outside of classes.

To tackle this challenge, an application is developed with which first-year bachelor students of the School of Social Studies can practise conversation techniques. According to the design-cycle, a prototype is developed with care.

To ensure a strong fundament of the solution, research is conducted to digital training methods, practise through roleplaying, fun and motivation, effective feedback, and interface design. Educators at the School of Social Studies are included throughout the entire development process, to make sure the solution complements their current educational system. This research is concluded in a list of design requirements to which the solution should adhere.

To define the core concept of the solution a brainstorm is conducted with communication professionals. Each of these concepts was filtered according to the design requirements and evaluated with approximately 50 students of the target audience. This distillation resulted in a very clear solution direction: a mobile application with which students can perform roleplay conversations through video calling in an entertaining manner – also known as Spraac. The application offers a number of practising modules that each represent a conversation technique.

To acquire insights into whether Spraac has reached its design goals, the first prototype is evaluated with a group of 10 communication professionals. During this evaluation, an offline version of the application was tested by the participants in duos. Each participant was interviewed to acquire their opinion on seven distinct topics: Roleplaying Cases, Practice Modules, Challenge, Video Calling, Feedback, Usability, and Representativeness. These opinions were derived through deductive thematic analysis, after which conclusions could be drawn.

This test concluded that Spraac indeed provides a practising environment to train conversation techniques in. However, the application does still leave ample space for further improvement in all of the above-mentioned subjects. Most of the participants found the roleplaying cases yet too vague to practise effectively with. This vagueness interfered significantly with measuring the challenge of the exercise. Whether the practice modules entice the users to practise more is yet inconclusive. Results do suggest that it does because 4 of the testers mentioned this spontaneously. However, it cannot conclude yet whether it is true. Although during the test no use was made of video calling, the participants did already give insights into how this can be made as comfortable as possible. The users found that the feedback questions asked were yet too broad and that making these more specific will improve the feedback provided. During the test, significant insights were gained regarding usability as well. A total of 70 different positive and negative remarks were placed that can be used for further improvement. Lastly, representativeness could unfortunately not be measured as the audience evaluated with did not equal the target audience.

The final evaluation could not conclude whether Spraac is an effective training tool. Instead, it provided high-quality insights in which ways the application can improve in order to achieve its maximum potential.

Foreword

This document can be referred to as the conclusion of my bachelor's degree. A project that not only challenged my capabilities but also taught me a significant number of new things. In this graduation portfolio document, the entire trail walked in order to realize Spraac is uncovered. During the development of this product, I encountered a lot of enthusiasm for the goals pursued. I hope some of this enthusiasm will transfer to a future project.

Spraac would not have reached this state without the support of others. I would like to thank my client Isabell Drewes and my graduation supervisor Arjan van Houwelingen for their direct influence on the outcome of this project. This project would not have been realised without the support of lecturers and students of the School of Social Studies. They have provided me with great insights into what I should and, arguably more importantly, what I definitely should not do. On top of all that, I want to thank all my peers and friends who consistently chose to join me at the Digital Society Hub to assist make cool ideas into great realisations.

For now, I will leave it at that. I hope this project can spark your enthusiasm as much as it did mine and all the people involved, and hope this document will give you insights into a very interesting project.

Content

1. Introduction	1
2. Phase 1: Problem Analysis & Exploration	2
2.1. The Challenge.....	2
2.1.1. Client	2
2.1.2. Design Challenge.....	2
2.1.3. Current Situation.....	2
2.1.4. Target Audience	2
2.1.5. Design prerequisites	2
2.2. Approach Theoretical Framework	4
2.3. Theoretical Framework.....	4
2.3.1. Current Context	4
2.3.2. Competitor Research	5
2.3.3. Digital Training	6
2.3.4. Fun as Motivation	8
2.3.5. Roleplaying.....	12
2.3.6. Feedback.....	13
2.3.7. Mobile User Experience	14
2.4. Design Requirements.....	15
3. Phase 2: Design Iterations & Specifications.....	17
3.1. Design Structure.....	17
3.2. General Concept Generation	17
3.2.1. Generation and Evaluation Methods.....	17
3.2.2. Concepts.....	18
3.3. Final Concept	20
3.4. Design Specifications	23
3.4.1. Video calling.....	23
3.4.2. Modules	23
3.4.3. Cases	24
3.5. Design Requirement Reflection	24
4. Phase 3: Prototyping	27
4.1. Approach.....	27
4.1.1. Resources and Tools	27
4.1.2. Planning.....	27
4.2. Prototype Features	28
4.2.1. Visual Style	28
4.2.2. Networking.....	28

4.2.3. Video Calling	28
4.2.4. Matchmaking	29
4.2.5. Roleplaying Cases.....	29
4.2.6. Evaluation	30
4.3. Prototype	30
5. Phase 4: Evaluation	32
5.1. Evaluation Goals.....	32
5.2. Strategy	32
5.2.1. Methods.....	32
5.2.3. Pre-test Findings	33
5.2.2. Overview	33
5.3. Evaluation Results.....	34
5.3.1. Roleplaying Case	35
5.3.2. Practise Modules.....	36
5.3.3. Challenge.....	37
5.3.4. Video Calling	37
5.3.5. Feedback	37
5.3.6. Usability	38
5.3.7. Representativeness.....	39
5.4. Conclusions and Prospects.....	39
6. Phase 5: Critical Reflection.....	41
6.1. Phase 1: Problem Analysis and Exploration.....	41
6.2. Phase 2: Design Iterations and Specifications	41
6.3. Phase 3: Prototyping.....	41
6.4. Phase 4: Evaluation	42
6.5. Final Words	42
7. References	43
Appendices.....	46
Appendix I. Conclusions Lecturer Interviews.....	47
Appendix II. Conclusions Student Questionnaires.....	51
Appendix III. Conclusions Course Owner Interview.....	55
Appendix IV. Concept Brainstorm Preparation.....	58
Appendix V. Unstructured Concepts.....	62
Appendix VII. Concept Evaluation Handout.....	71
Appendix VIII. Concept Evaluation Target Audience	76
Appendix IX. Concept Evaluation Design Requirements	83
Appendix X. Application Credits.....	88
Appendix XI. Screenshots Prototype.....	90

Appendix XII. Networking Wireframe	96
Appendix XIII. Class Diagram.....	98
Appendix XIV. Test Protocol.....	102
Appendix XV. Evaluation Consent Form	104
Appendix XVI. Final Evaluation Transcripts.....	106
Appendix XVII. Final Evaluation Coding Observations	150
Appendix XVIII. Content Module Briefing	172
Appendix XIX. Final Evaluation Observation Notes	176
Appendix XX. Final Evaluation Concept Remarks	182

1. Introduction

Within social studies, conversation techniques are considered one of the core competencies taught to students to prepare them for the professional working field. Currently, these skills are taught through classical methods, like books and roleplaying exercises. Throughout the years, the School of Social Studies (SASS) of Hanze University of Applied Sciences realised that this method leaves the opportunity for improvement. Especially in the current age where continuous growth in the technological field is a fact, where a phone is basically an extension of anyone's arm and students are very zealous to use technology to their advantage, expanding the curriculum to use technology is no more than a sensible step in the right direction.

Within this document, an attempt to make this opportunity reality can be found. Here, you will be able to find all information about the process of the development of this product. In short, this development is split up into five different phases: problem analysis, design specifications, prototyping, evaluation and critical reflection. The combination of all these phases will provide a clear description of the reasoning behind the final product.

2. Phase 1: Problem Analysis & Exploration

In this phase, the design challenge's context and literature relevant to the problem is explored. First, the challenge itself is introduced. This is followed by an elaboration of the set goals for the literature and preliminary research.

2.1. The Challenge

In this chapter, the design challenge is described. To do this, the relevant parties are introduced, what the current context looks like, and what the design should at least adhere to.

2.1.1. Client

The School of Social Studies (SASS) is one of the many schools within Hanze University of Applied Sciences, Groningen. This school oversees all bachelor, minor, master and associate degree programmes relevant to the social field (e.g. Social Work and Applied Psychology). Within this department, programmes are continuously iterated upon to enhance the learning experience for their students and to keep up with the professional field. Especially exploration in the technological world is deemed very interesting within the SASS as it offers a lot of potential for further improvement. In prior projects, they have seen that implementing digital solutions (e.g. virtual reality) can enhance the learning experience significantly.

2.1.2. Design Challenge

The design challenge in this project is to develop an extension of regular conversation technique classes, in the form of a digital application that provides SASS students with a fun and realistic opportunity to practice conversation techniques outside of the current teaching setting.

2.1.3. Current Situation

Conversation techniques are currently taught with workshops. During these workshops, the techniques are practised. Between workshops, the students are asked to read relevant literature and practise a conversation with peers. Although this method is effective, additional practise opportunities would still provide a great asset to the students' learning experience. [Chapter 2.3.1](#) provides a more in-depth description of the current situation.

2.1.4. Target Audience

The audience that is targeted during this project is first-year students of the bachelor programmes Social Work and Applied Psychology. This group primarily consists of women between 18 and 22. First-year students are chosen over senior students because they are introduced to conversation techniques for the first time in this curriculum. The skills they are taught during the first year are fundamental to the techniques taught in later years. Although this is the specified target audience, the SASS does see ample opportunity to apply this application in other programmes and years as well in the future.

2.1.5. Design prerequisites

In order to achieve the design goal, a number of prerequisites, or client design requirements (CDR), are defined in cooperation with the client. These prerequisites are defined to serve as a starting point for this project.

The primary intent of this project is to provide additional opportunity to practise for the students, not to replace anything in the current curriculum (a more detailed description of the current curriculum can be found in [chapter 2.3.1](#)). Overall, the current teaching methods are very effective in achieving the desired competencies. Instead, this project should make practising the techniques more accessible

for the students. The fundamental reason to make practise more accessible is that current practice opportunities require students to come together in one location and are rather time-consuming. This results in the students practising less often than is preferred. Because of that, they run into problems later in the programme (e.g. their internship). By creating a very easily accessible solution, a solution that is not bound to a location, this threshold is lowered significantly.

Motivation is a very important aspect as well. According to the client, intrinsic motivation to start and complete a conversation is one of the key elements of a social professional. Therefore, it is important that the students' should not be overcompensated with extrinsic motivators whilst using the solution. The solution should, however, be fun to use. The client expects that if the application is not fun to use, it might not be used at all. Because fun is a very abstract concept, this is explored during the preliminary research.

Code	Specification
CDR1:	The application is complementary to the current teaching system of learning conversation techniques.
CDR2:	The user is not bound to a location whilst using the application.
CDR3:	The user's intrinsic motivation cannot diminish due to overwhelming extrinsic compensation.
CDR4:	The user must find it fun to use the application*.

2.2. Approach Theoretical Framework

The design challenge for this assignment is to develop an extension of regular conversation technique classes, in the form of a digital application that provides SASS students with a fun opportunity to practice conversation techniques.

The following research question is defined to serve as a leading question throughout the literature research:

"How can a digital tool assist SASS students practice their conversation technique skills in a fun and dynamic training environment in such a manner that is representative for their future working field?"

To answer the primary research question, the following sub-questions are defined. These are answered by a combination of desk and field research.

Preliminary Research Questions

Sub-question 1: How are conversation techniques currently taught?

Sub-question 2: What other applications attempt to tackle the same or similar goal?

Key Design Concept Questions

Sub-question 3: What is the best way to train someone in a digital environment?

Sub-question 4: How can an application be made fun to use?

Sub-question 5: How can a conversation be realistically and dynamically simulated?

Secondary Design Concept Questions

Sub-question 6: How can feedback be best provided within a digital tool?

Sub-question 7: What are the design guidelines for mobile user interfaces to maximize user experience?

Research can be divided into three distinct subjects: preliminary, key design concept and secondary design concept questions. The preliminary research questions provide better insight into the current context and give shape to the environment this application will partake in.

Key design concept questions provide insight into the most important elements of this project: digital training, fun and motivation, and roleplaying. These three elements are essential to the project's core design.

The secondary design concepts provide insight into more applied or generic subjects. These are researched to provide insight into subjects that have less influence on the core concept. However, they can improve the application when taken into account during the design and prototyping phase.

2.3. Theoretical Framework

This chapter is dedicated to answering the research sub-questions stated in [chapter 2.2](#). Each of these sub-questions is answered in detail in the following paragraphs. From the topics discussed, design requirements are derived that will serve as guidelines for the solution's design.

2.3.1. Current Context

Sub-question 1: How are conversation techniques currently taught?

In this chapter, insight will be given in what manner conversation technique classes are currently taught. To accomplish this, the target audience and multiple lecturers were interviewed for their insights. By knowing what the current curriculum looks like, the environment in which the to-be-developed tool will exist is established. On top of this, insight was gained into what is found difficult by the students.

To find out what the current curriculum looks like, interviews have been conducted with SASS lecturers (see [Appendix 1 and 3](#)). These interviews concluded that conversation technique classes follow a very similar pattern. Firstly, the students must read the relevant literature. Secondly, they practise that week's discussed techniques with their peers outside of class through role-playing. This practice conversation is often recorded so other students can provide feedback on their work. Finally, they come to class. A class is often split into two separate parts – a plenary presentation and practise. During the presentation, a new theory is presented or techniques are repeated. Practising is done in small groups of three in which they often roleplay self-defined cases under the supervision of the lecturer. Occasionally, cases are pre-defined. However, there are no strict guidelines on how to do this besides the following restrictions prevent the case from becoming too difficult:

- No DSM problems (psychological problems such as autism or depression)
- No multi-problems (one person with multiple problems)
- The client came voluntarily (they want to talk to you)

The interviews with the lecturers also provided a list of obstacles that students allegedly commonly face in the current curriculum. These obstacles were individually reflected through a questionnaire that was conducted with the target audience (see [Appendix 2](#)). This reflection resulted in the following distilled list:

- Students have difficulty asking follow-up questions
- Students often tend to provide advice while they should not

After presenting these findings to the conversation technique course owner, she recommended focussing on the base-skills in the application. This is because these basics are the most important skills in the first year.

Code	Specification
PDR1:	The practising cases do not contain problems defined in the Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM).
PDR2:	The practising cases do not contain multi-complexity problems.
PDR3:	The practising cases include a client that attends voluntarily.
PDR4:	The user practises base conversation technique skills in the application.

2.3.2. Competitor Research

Sub-question 2: What other applications attempt to tackle the same or similar goal?

Prior to conducting further literature research, an insight is acquired into what solutions already exist for this design challenge or a similar challenge. This paragraph will elaborate on these solutions and describe why these do not fit with the wishes of the SASS.

Currently, there are few applications that attempt to achieve the same or similar goal as this project. Two applications can be found which attempt to help students practice conversation techniques – “Communicate!” (Universiteit Utrecht, n.d.) and “Healthcare Role-play Training Case Study” (Allen Interactions, n.d.).

“Communicate!” offers a plethora of scenarios in which one or multiple conversation techniques are tested. In these scenarios, the learner sees a 3D virtual client who they will talk to. The conversations are simulated using a tree-diagram (also known as multiple-choice narrative).

“Healthcare Role-play Training Case Study” is very similar to “Communicate!”. Instead of being able to test multiple techniques, this solution offers multiple scenarios to train the same conversation model. Conversation simulation within this application is exactly the same as in “Communicate!”.

Although both applications are a solid attempt to tackling this challenge, they do not suffice. According to the SASS, spoon-feeding answers to the learner through tree-diagram narrative does not challenge the learner's skills enough. When reflecting the pursued learning goals with Bloom's taxonomy

(Bloom, Engelhart, Furst, Hill, & Krathwohl, 1956), this is a very logical conclusion. Practising conversation techniques narrowly connects to level 3, application. As the name suggests, this level of learning revolves around applying knowledge. Multiple choice questions or spoon-feeding answers is a solution that is very effective in level 1 and 2 of this taxonomy, however, no longer in higher levels.

Two other applications that take a more dynamic approach to a similar challenge like this, are “CamCoach” (Koch & van der Maesen de Sombreff, 2011) and “Presentations2Go” (Learning Valley BV, n.d.). The latter of these is currently tested in some of the courses within the SASS.

“CamCoach” is a digital application with which the user can practice conversation techniques using their webcam. In the application, the user watches short video footage in which a segment of a conversation is shown. After this video has played, the user receives the opportunity to respond to this verbally while being recorded by the webcam. After the entire conversation is completed, the user can reflect on their behaviour by watching a payback of their recordings.

“Presentations2Go” is a platform on which users can upload videos of anything – in this occasion roleplaying conversations. These videos can be shared with peers and lecturers for feedback. In the application, the watcher can select a specific timeframe of the video and add a message to that moment. This gives the learner very specific feedback on their actions.

Although both these applications are very effective, according to the SASS both these applications are very location bound, as they both require a computer. Because of that, they contradict with the project’s design prerequisites.

Code Specification

PDRS5: The user is not spoon-fed answers that help them give the right answer.

2.3.3. Digital Training

Sub-question 3: What is the best way to train someone in a digital environment?

This chapter will elapse all the relevant theory that describes how to effectively design a digital training environment. To answer the stated research question, research has been conducted to original training methods, andragogy (adult-learning), and e-learning.

2.3.3.1. Kolb

An original training model that is commonly used is Kolb’s Cycle of Experiential Learning (De Galan, 2015; Kolb, 1984), and can be seen in figure 2.1. This model describes a training environment in four different dimensions – *Active Conceptualization*, *Active Experimentation*, *Concrete Experience*, and *Reflective Observation*. Each of these dimensions emphasises on a specific learning style. The effect of a training session can increase significantly when moving through these dimensions in their chronological order (the order mentioned before). This is because each phase can build upon the previous and prepare for the next phase in this order. The dimension a training should start with is not set in stone. Any of the four dimensions can be started with.

Active Conceptualization is the theoretical part of the learning cycle. This dimension is preferred by learners with *thinker* as their learning style. During this phase, the emphasis lies in presenting new information.

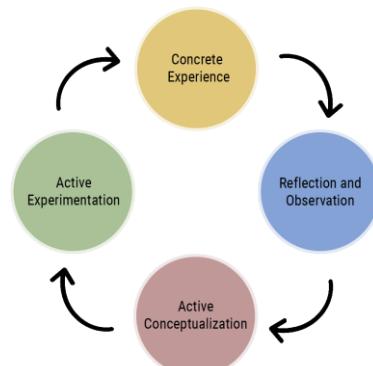


Figure 2.1. Visual representation of the complete Kolb-cycle.
Source: self

Active Experimentation is the first step to putting knowledge into practice. People with the learning style *decider* prefer this dimension. During this phase, generally, the user's hand is held to some extent by providing examples of how a problem can be solved.

Knowledge is really put into practice during the Concrete Experience phase. This phase is preferred by *doers*. In this phase it is to know that it is not an evaluation of Active Experimentation, instead, it pushes the limit further. During this phase, the hand that guides them is completely let loose.

During Reflective Observation the learners' prior experience is reflected on. This phase is preferred by the *dreamers* group. During this phase, often a prior case experience is first explained. This is followed by critically analysing how the learners can improve when they are in a similar situation in the future.

The time distribution for each of the phases is just as important as having to follow them all. To address all learners' needs, it is important that approximately an equal amount of time is allocated for each of the individual dimensions. During a training session, the Kolb-cycle can be completed multiple times.

Code	Specification
KDR1:	The user is sent through an entire experiential learning cycle every time they use the application, starting at either of the four defined stages, in chronological order.

2.3.3.2. Andragogy

Teaching adults, especially young adults, is not like it has been in the past. Various publications that describe teaching guidelines of recommendations (Fornaciari & Lund Dean, 2014; Ozuah & Chairman, 2005; Werth & Werth, 2011) describe that teaching millennials is a lot more complex than teaching the same age group in the past. One recurring theme in this literature is that using digital teaching solutions is highly recommended. Teachers should be de-emphasized as well as a means to create a student-centred learning environment. Part of the solution to achieve this is providing bite-sized pieces of information to the learner instead of a summary of multiple methodologies. By providing them with an opportunity to practice these smaller pieces of information, the learning experience improves because it is more approachable and the information gains value quicker. To increase the use of any solution simplicity is very important (Werth & Werth, 2011). When lecturers and students think the application is easy to use, it is more easily implemented in the curriculum and the educational effect is increased.

Code	Specification
KDR2:	The user is taught small chunks of new information each time they play the game instead of a summary of multiple methodologies.
KDR3:	The users experience the application as easy and intuitive to use.

2.3.3.3. E-learning

In the meta-research conducted by Noesgaard and Ørnsgreen (2015) a number of areas an e-learning environment should address in order to increase its effectiveness (see figure 2.2). *Resources* and *support* describe the context in which the solution is used. With guidance from experts and access to the required resources a solution's effectiveness increases.

Interaction and *practice* describe the dynamics between the users and the application. Interaction represents social interaction between the user and their peers and educators. By stimulating social interaction between these parties, the education effect can be increased significantly. Practice means how and how often the user practices. Practising more often in an effective environment increases the educational effect. In Noesgaard's analysis, explicitly *intermediate-fidelity simulation* (Alinier et al., 2006) is mentioned. Intermediate-fidelity simulation means that the user practices with a scenario that is representative for a real scenario and is safe to make mistakes in.

Experience and *Motivation* describe direct requirements that need to be adhered to for the user to use the application. It is essential that the user is motivated to use the tool. How this will be achieved in this application will be further elaborated in [chapter 2.3.4](#). Experience describes how easily the user can use the new tool. The easier it is to use for them, the more likely it is that they can effectively use the tool. By making the design of the tool resemble that of tools the users have used in the past, the usability can increase significantly.

Code	Specification
KDR4:	The user practices new techniques through intermediate-fidelity simulation.
KDR5:	The design stimulates the user to have social interactions with their peers and educators.

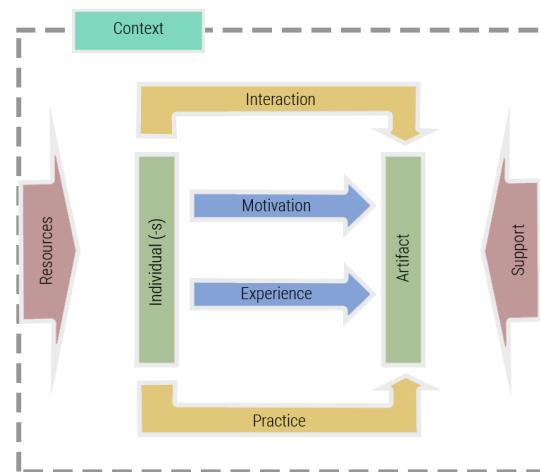


Figure 2.2. Model of key factors that influence e-learning effectiveness.

Source: self

2.3.4. Fun as Motivation

Sub-question 4: How can an application be made fun to use?

One of the program's prerequisites is that the tool is fun to use. Using fun as a design prerequisite is not very descriptive. Because of this, insight is gained what can make an application. This chapter can be divided into two different segments: personality and well-being – which will both be addressed in the following paragraphs.

2.3.4.1. Personality

Personality can be used as a tool to define what users find fun within applications and games. In this paragraph, an elaboration of the BIG-5 Personality Model (Barrick & Mount, 1991) and the Gamer Motivation Model (Yee, 2016) will be given. These models have been combined in order to distinguish motivational archetypes that should be used in the project's design.

2.3.4.1.1. BIG-5 Personality Model

The BIG-5 Personality Model (Ackerman, 2017; Barrick & Mount, 1991) describes one's personality in five different dimensions – *openness to experience*, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness*, *neuroticism* (see figure 2.3).

Openness to experience describes one's tendency to try new things. Characteristics such as creativity, curiosity, intellect and daringness fit very well with a high score on this dimension. A low score on this dimension refers to a personality that is more attracted to routine and less abstract tasks.

A high score on conscientiousness describes people who are persistent, hard-working, and reliable. Opposing elements are impulsiveness and procrastination.

People who score high on extraversion are described as outgoing, talkative, and socially confident. Introverted people, the contrary, are often referred to as reserved or thoughtful.

Altruistic, patient, and humble people score high on agreeableness. Sarcasm, bluntness, and rudeness are characteristics that describe low scores on this dimension.

The last dimension, neuroticism, is the only dimension where the most commonly considered negative characteristics show with a high score. High scores often correlate with awkwardness, nervousness,

and self-criticism. When scoring low on this dimension, a personality is often described as confident, or brave.

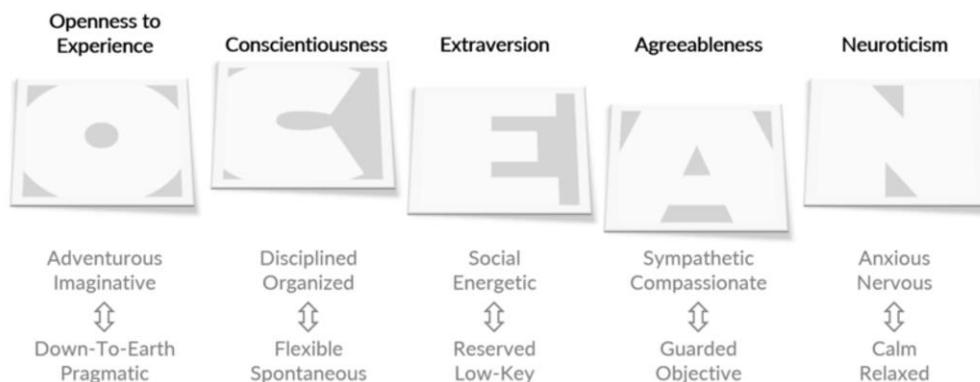


Figure 2.3. The BIG FIVE Personality Traits

Source: (Yee, 2016)

2.3.4.1.2. Gamer Motivation Model

The Gamer Motivation Model (Yee, 2016) is a model that is similar to the BIG-5; it defines one's personality as a set of dimensions. What makes this model different from the BIG-5 is that it specifies in gaming personalities. This model depicts personality in six different dimensions – *action*, *social*, *mastery*, *achievement*, *immersion*, and *creativity*. Each of these dimensions can be split in two archetypes of which each represents a taxonomy for elements that this type of player likes. For concepts related to the dimensions, see figure 2.4.



Figure 2.4. The Gamer Motivation Model

Source: (Yee, 2015)

Each of the defined dimensions can be directly connected to one of the dimensions defined by the BIG-5 model. This means that people who score high on one of the domains in a BIG-5 test also scores high on the Gamer Motivation Model dimension connected to that. Not all dimensions described by the BIG-5 Personality Model are addressed, however, all Gamer Motivation Model's dimensions are. These connections are the following:

BIG-5 Personality Dimensions	Gamer Motivation Dimensions
Extraversion	Action & Social
Conscientiousness	Mastery & Achievement
Openness to Experience	Immersion & Creativity

2.3.4.1.3. Field Research Application

To acquire the target audience's personality profile, a questionnaire was conducted (see [Appendix 2](#)). The results from this questionnaire suggest already that Gamer Motivation domains Mastery and Achievement are likely to be an asset to the application. Although information acquired regarding the two other domains (Extraversion and Openness to Experience) are less decisive (due to their high standard deviation), they still give insights into the personality of the players. A higher response count might help narrow this deviation down, resulting in a clear recommendation to use their gaming elements as well. By combining this information with larger scale analyses (de las Olas Palma-García & Hombrados-Mendieta, 2017; Vedel, 2016; Vedel & Thomsen, 2017), a representative insight in their profile was gained. These results suggested that by implementing gaming elements from the domains mastery, achievement, immersion, and creativity, the tool is likely to become more fun to use.

Code	Specification
KDR6:	The player is motivated in the application by elements corresponding with their Gamer Motivation Model Profile – mastery, achievement, immersion, creativity.

2.3.4.2. Well-Being

Research has shown that emotions, in general, have the capability to enhance one's motivation to start and continue a specific task (MacIntyre & Vincze, 2017). On top of this, one's openness to new information, creativity, flexibility, efficiency and integrability can increase significantly when experiencing positive emotions (Fredrickson, 2001). In this paragraph, an elaboration is given of how positive emotions can be incited within an activities' design.

Seligman describes a person's well-being during any activity in five different dimensions – *Positive Emotion, Engagement, Positive Relationships, Meaning, and achievement* (Jimenez, Pohlmeier, & Desmet, 2014; Seligman, 2012). By positively addressing any of these dimensions within the design of an activity, the pleasure experienced while executing it is increased. As will show in the following paragraphs, these dimensions are not as distinguishable as they seem, as many of the dimensions can be pursued through similar or identical means.

Not all the dimensions described in this model can be addressed in this project. Only the dimensions engagement, meaning, and achievement are therefore elaborated. Although the model itself does provide a general idea of what to adhere to, it does not provide concrete design specifications that should be followed. Therefore, all the dimensions explained are combined with other theory.

2.3.4.2.1. Engagement

Engagement describes to what extent the user is immersed in a specific task. A perfect example of being engaged in an activity is the concept of flow (Nakamura & Csikszentmihalyi, 2005). The concept of flow describes a state of being where one is immersed in an activity to such an extent that they become unaware of their surroundings or physiological needs. A perfect example of this is reading a book and not realising that you are hungry. During this state, the person is completely intrinsically motivated to complete the specific task. One essential prerequisite that needs to be met is for the activity at hand to not be too difficult or simple. The performed activity requires to be in equilibrium with the user's skills. When a task is too difficult the user can become anxious and when it is too simple they will become bored. A second requirement to achieve flow is for the user not to be hindered during the activity by things such as notifications.

Code	Specification
KDR7:	The user experiences a state of flow while using the application. The challenge provided to them reflects their current capabilities well.

2.3.4.2.2. Meaning

Meaning describes the value added to an activity. Almost a decade ago, Desmet (2011) defined four globally applicable key components that are capable to make ordinary activities meaningful ones – *talents and skills, personal values, contributions, and relationships*.

When addressing the talents and skills someone wants to achieve with an activity and showing the growth that they are going through, one is bound to have a better experience during the activity. The activity or the context in which it takes place should also not contradict with one's personal values. When the activity embraces their values happiness increased, however, the contrary is true as well. Contributions refer to one's tendency to contribute to something larger than themselves. By showing the user that the actions that they are taking within the simulated environment positively affects their future capabilities and potential, they are more likely to happily complete the task at hand.

Code	Specification
KDR8:	The user is made aware of the growth have made whilst using the application, and that they are good at what they are doing.
KDR9:	The user's moral values are not conflicted by the content used within the application.
KDR10:	The user is made aware of in what manner the decisions made and content taught can be applied in a real-life scenario.

2.3.4.2.3. Achievement

Achievement describes the goal one can strive for during the execution of an activity (Jimenez, Pohlmeier, & Desmet, 2015). Lucas Blair (Blair, 2011a, 2011b) defined the taxonomy for game achievements in which he describes a total of fourteen concepts essential to achievement design. Not all of the concepts defined in the taxonomy have been explored in depth due to their required scale of the application and their complexity.

[Chapter 2.3.4.2.2](#) explained that by showing the progress one is making the meaning of an activity increases. Implementing such literal achievements as described here, is a manner of showing one's growth and capabilities (Blair, 2011a, 2011b).

In the taxonomy (Blair, 2011a, 2011b) two concepts are described adjacent to each other – *measurement* and *completion* achievements. Measurement achievements are achievements that literally measure how well you performed a task. Generally, the higher an e.g. score, the better you performed. Completion achievements are acquired when you complete a specific activity. Although measurement achievements do give great insight in how well one did, it is inadvisable to implement these in an educational setting due to the declining effect they have on learning motivation (Brookhart, 2008) – this is further elaborated in paragraph 3.6. Completion achievements are effective, however, bring the risk of creating an artificial ceiling. An artificial ceiling means that after completing a task and acquiring the achievement, the person will no longer be motivated (Lepper, 1973). Because of this, completion achievements must be combined with other achievement types to maintain motivation to continue the activity.

Two other concepts that are placed next to each other are *mastery* and *performance* oriented achievements. Performance-oriented goals are most commonly short-term goals and focus on maximizing one's performance (e.g. maximizing score, being fast, failing little). Similar to measurement achievements, performance-oriented achievements are inadvisable due to their declining effect on learning motivation (Brookhart, 2008) – also elaborated in paragraph 3.6. Mastery-oriented achievements provide the user with a plethora of goals to achieve. By providing the player with a longer set of achievable goals, they are more likely to approach the same problem with different perspectives. Doing this provides the player with greater insight into the methods used as a whole rather than in one particular manner.

One essential element that should be considered in achievement design is when the user is notified of achieving something. Two types of notifying are described by Blair (Blair, 2011a, 2011b) *immediate* and *delayed* notifications. New players tend to be more susceptible to immediate notification of achieving something, whereas experienced players tend to prefer delayed notifications. A major downside to immediate notifications is that they can interrupt the player's state of flow very easily. When a state of flow is pursued in an application or the task at hand requires concentration, it is recommended that achievement notifications are shown in a dedicated timeslot.

Code	Specification
KDR11:	The user completes completion- and mastery-oriented achievements.
KDR12:	The user's flow experience is not interrupted by achievement notifications.

2.3.5. Roleplaying

Sub-question 5: How can a conversation be realistically and dynamically simulated?

In order to simulate a conversation, it is essential that the conversation is designed correctly. When researching conversation simulation a lot of research can be found regarding artificial conversation partners. In this research, artificial simulation has been set aside due to the finite research that is conducted in this field at this time. Therefore, simulating a realistic conversation is simply not possible at this moment in time. Because of this, specifically was sought after peer to peer methods to simulate a conversation, also known as roleplaying.

Roleplaying is one of the best exercises in a trainer's repertoire (Silberman & Biech, 2015); people learn best by doing rather than reading literature (Hopkins, 2012). The preparation of roleplay can be divided into three different segments – *scripting*, *staging*, and *processing* (Silberman & Biech, 2015). Respectively meaning how a play is prepared, in what context it is performed, and how the play is evaluated. Each of these three can be done in a significant number of manners.

Scripting generally refers to the extent to which a roleplayed case is prepared. This can vary from completely improvised scenes to pre-defined cases, to dramatic readings. The first gives the performer the opportunity to implement personal experience, and the last to definitely provide a solid learning example.

The methods used for staging can be divided into two clearly distinguishable types *stage-front* and *non-stage-front* roleplaying. Stage-front roleplaying gives the advantage that an entire group can assess and learn from the roleplay, however, the performers generally experience significantly more anxiety during such a roleplay.

The manner in which processing is done quite depends on how the roleplay is prepared and executed. This phase can also be divided into two distinguishable types *observant-* and *self-assessment*.

During an interview conducted with a course coordinator within the SASS (see [Appendix 3](#)), various of these methods were presented. In this interview, we concluded that roleplaying cases used within a digital tool should adhere to at least two things. The cases used should either be pre-defined or improvised. Improvising would give the student the opportunity to include their own experience in the case, resulting in a more realistic and easier-to-play character. Pre-defining a case would provide the student with a set of simple guidelines (e.g. work, relationship, or hobbies) that define their character. Setting these guidelines provide for more diverse cases to work with, and thus increasing the educational effect. Roleplays should also be either self-assessed or observant-assessed. During the classes that are given right now, it has shown that these two types of providing feedback are very effective for the student.

Code	Specification
KDR13:	The cases used for roleplaying exercises are either pre-defined or improvised.
KDR14:	The role-playing exercises are processed through self-assessment or designated observers.

2.3.6. Feedback

Sub-question 6: How can feedback be best provided within a digital tool?

Providing feedback to a student provides great insight in how the student is doing relative to the pursued learning goals and is considered very important for one's learning development (Brookhart, 2008; Dawson et al., 2019; Hattie & Timperley, 2007; Narciss, 2013). In this chapter, the focus is lain upon formative (descriptive) due to its power to motivate the receiver to continue learning (Butler & Nisan, 1986; Nishimatsu & Chihara, 2014).

In Brookhart's book on effective feedback (2008), an accumulation of feedback guidelines is given, together with the aspects of which feedback can consist.

The relevance of feedback is very important. Someone should only receive feedback when it is relevant to them. In one way, this means that relevant should be provided on time; on the other hand, it means that all feedback given should be relevant to the receiver (Brookhart, 2008). To determine whether feedback should be given, it should be assessed with their current position in the learning process, what they want to learn, and what the learner's preferences are. The *Goldilocks Principle* (Priestley, 2015) represents feedback very well – you need to get it "just right".

The effect of feedback also increases when one's *self-efficacy* (Bandura, 1997; Flammer, 2001) is higher. For this effect to enlarge, it is important that they become aware of what they are doing wrong. This can be done effectively through either *trial-and-error* or simply telling what mistakes they make (Narciss, 2012). The manner in which the receiver regulates themselves can be increased by giving them insight into their capabilities in a positive manner (Brookhart, 2008). The more the receiver thinks they can do something, the more intrinsically they are motivated to continue studying. This can be very well done through feedback on a *self-level* (e.g. "you are great at this!"). However, it is essential that this type of feedback does stand independently as it gives no insight into what is good or bad (Brookhart, 2008).

The manner in which one's work is compared to something else is very important as well. For many students, it is essential that formative feedback does not sound judgemental to sustain learning motivation (Brookhart, 2008). Because of this, the learner's work should not be compared to the work of another learner (*norm-referencing feedback*) as it gives much insight in who is better but very little in how and where they should improve (Brookhart, 2008). On the other hand, comparing results to the learner's previous work is highly recommended because it gives great insight into the growth they have made (Brookhart, 2008).

Feedback tone of provided feedback should be positive for the receiver. It is therefore essential that what the learner is doing right is pointed out as well as the points they can improve on (Brookhart, 2008). Positivity can also be created by describing the improvement direction in which they can continue when pointing out a point of improvement (Brookhart, 2008).

Lastly, clarity plays a significant role as well in feedback provision because it is essential that the learner actually understands what you are saying. It is therefore important that no use is made of complex sentence structures and vocabulary (Brookhart, 2008). On top of this stands a certain level of abstraction that is required in good feedback (Brookhart, 2008). By pointing out exactly what is wrong and how it is fixed the receiver does not learn a lot. However, when making too broad

statements, the learner does not have ample handles to latch onto. By creating a same-level environment the learner is less reliant on the feedback giver since they are more inclined to interpret the feedback rather than copy it (Brookhart, 2008).

Code	Specification
SDR1:	The user acquires descriptive feedback on their performance.
SDR2:	The user receives feedback that is relevant to the goals they attempt to achieve.
SDR3:	The user acquires feedback on a moment when the topic is still relevant.
SDR4:	The user is made aware of what they are already capable of.
SDR5:	The user must not feel overwhelmed by the amount of feedback provided, nor should feel that too little is given.
SDR6:	The user does not receive standalone feedback on a self-level.
SDR7:	The user does not receive norm-referencing feedback on their work (it is not compared to their peers) in a descriptive manner.
SDR8:	The user does not receive judgemental feedback.
SDR9:	The user receives positive and critical feedback on their work.
SDR10:	The user is given insights in where they can continue to improve, but not told exactly what they should do.
SDR11:	The user can easily understand the feedback they receive; it does not contain complex sentence structures and vocabulary.
SDR12:	The user receives feedback that is not too suggestive, however, is not too abstract either.
SDR13:	The user must receive feedback from someone who does not have visible authority over them.

2.3.7. Mobile User Experience

Sub-question 7: What are the design guidelines for mobile user interfaces to maximize user experience?

In order to design any interface for mobile devices in which user experience (UX) is considered important, use must be made of specific mobile design guidelines (Hoober, 2013; Mendoza, 2013). In Mendoza's book (2013), he describes the following rules:

- “Be direct! Don’t have your users travel through multiple screens to get to the primary action.”
- “Design with intent. Make buttons look like buttons, make navigation look like navigation. Being subtle with your user experience design does not work for mobile users.”
- “Design with your users in mind. Focus on actions and interactions to fulfil the user’s goals. Focus on the functionality they want and not something you think they need.”
- “Design with the device in mind. If you are designing around a specific device or operating system, make sure you keep all of those unique device characteristics in mind when you choose a pattern.”
- “Keep consistent navigation. Don’t change navigation elements from one screen to another.”
- “Don’t mix interaction models. If you use a gesture to open a menu, don’t reuse that same gesture for something else on a different screen.”

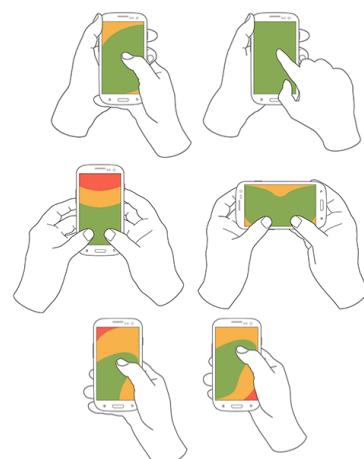


Figure 2.5. Images showing how well a mobile phone screen can be reached when held in different poses.
Source: (Hoober, 2013)

- “Don’t pack it in. Keep your mobile user experience lean and clean. Try to keep your mobile experience to a few direct actions.”
- “Don’t pack it in. Keep your mobile user experience lean and clean. Try to keep your mobile experience to a few direct actions.”

What this entire list can be distilled to is: make the application as easy to control for the user as possible, and utilize the space that you are given – not too little nor too much.

When using a mobile phone it is not uncommon that the phone is rotated (Hoover, 2013; Mendoza, 2013). In Hoover’s research (2013) he elaborates on how users actually hold their phones while using it, and how well they can reach the screen (see figure 2.5). When designing a mobile interface, the positioning of functionalities should be based on how you want the user to hold the phone. When important elements are hard to reach on the screen the user is likely to stop using that function or hold the phone differently.

Code	Specification
SDR14:	The user does not have to travel through multiple screens in order to achieve a goal.
SDR15:	The user immediately recognizes what buttons do.
SDR16:	The user thinks there are no obsolete functionalities.
SDR17:	The user recognizes interaction patterns because they resemble the device’s operating system’s.
SDR18:	Interaction with the application is consistent; the user is not confronted with different methods of interaction and navigation within the application.
SDR19:	The user is not overwhelmed by the number of options given on the screen.
SDR20:	The user can reach all functionalities on the screen; screen reachability is taken into account when placing the buttons.

2.4. Design Requirements

CDR: Client design prerequisites

PDR: Design requirements from preliminary research

KDR: Design requirements from key concept research

SDR: Design requirements from secondary concept research

Code	Specification
CDR1:	The application is complementary to the current teaching system of learning conversation techniques.
CDR2:	The user is not bound to a location whilst using the application.
CDR3:	The user’s intrinsic motivation cannot diminish due to overwhelming extrinsic compensation.
CDR4:	The user must find it fun to use the application*.
PDR1:	The practising cases do not contain problems defined in the Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM).
PDR2:	The practising cases do not contain multi-complexity problems.
PDR3:	The practising cases include a client that attends voluntarily.
PDR4:	The user practises base conversation technique skills in the application.
PDR5:	The user is not spoon-fed answers that help them give the right answer.
KDR1:	The user is sent through an entire experiential learning cycle every time they use the application, starting at either of the four defined stages, in chronological order.
KDR2:	The user is taught small chunks of new information each time they play the game instead of a summary of multiple methodologies.
KDR3:	The users experience the application as easy and intuitive to use.
KDR4:	The user practices new techniques through intermediate-fidelity simulation.

- KDR5:** The design stimulates the user to have social interactions with their peers and educators.
- KDR6:** The player is motivated in the application by elements corresponding with their Gamer Motivation Model Profile – mastery, achievement, immersion, creativity.
- KDR7:** The user experiences a state of flow while using the application. The challenge provided to them reflects their current capabilities well.
- KDR8:** The user is made aware of the growth have made whilst using the application, and that they are good at what they are doing.
- KDR9:** The user's moral values are not conflicted by the content used within the application.
- KDR10:** The user is made aware of in what manner the decisions made and content taught can be applied in a real-life scenario.
- KDR11:** The user completes completion- and mastery-oriented achievements.
- KDR12:** The user's flow experience is not interrupted by achievement notifications.
- KDR13:** The cases used for roleplaying exercises are either pre-defined or improvised.
- KDR14:** The role-playing exercises are processed through self-assessment or designated observers.
- SDR1:** The user acquires descriptive feedback on their performance.
- SDR2:** The user receives feedback that is relevant to the goals they attempt to achieve.
- SDR3:** The user acquires feedback on a moment when the topic is still relevant.
- SDR4:** The user is made aware of what they are already capable of.
- SDR5:** The user must not feel overwhelmed by the amount of feedback provided, nor should feel that too little is given.
- SDR6:** The user does not receive standalone feedback on a self-level.
- SDR7:** The user does not receive norm-referencing feedback on their work (it is not compared to their peers) in a descriptive manner.
- SDR8:** The user does not receive judgemental feedback.
- SDR9:** The user receives positive and critical feedback on their work.
- SDR10:** The user is given insights in where they can continue to improve, but not told exactly what they should do.
- SDR11:** The user can easily understand the feedback they receive; it does not contain complex sentence structures and vocabulary.
- SDR12:** The user receives feedback that is not too suggestive, however, is not too abstract either.
- SDR13:** The user must receive feedback from someone who does not have visible authority over them.
- SDR14:** The user does not have to travel through multiple screens in order to achieve a goal.
- SDR15:** The user immediately recognizes what buttons do.
- SDR16:** The user thinks there are no obsolete functionalities.
- SDR17:** The user recognizes interaction patterns because they resemble the device's operating system's.
- SDR18:** Interaction with the application is consistent; the user is not confronted with different methods of interaction and navigation within the application.
- SDR19:** The user is not overwhelmed by the number of options given on the screen.
- SDR20:** The user can reach all functionalities on the screen; screen reachability is taken into account when placing the buttons.

3. Phase 2: Design Iterations & Specifications

In this part of the portfolio, the design process is elaborated. In this chapter, an elaboration of idea generation and filtering is given. The individual potential concepts are described in detail as well as the final concept. Concludingly, a list of design specifications is formulated based on the design requirements described in the previous phase.

3.1. Design Structure

The goal of the design phase is to create a concept that fits the users' needs and wishes, and adheres to the design requirements.

To generate as many ideas as possible, a brainstorm is held during which the emphasis lied on diverging. The majority of these concepts adhere to some (generally not all) of the design requirements. Laying the emphasis on diverging provides a large list of concepts to choose from.

These ideas are reflected in the complete list of design requirements and are presented to the target audience for feedback. Based on these results a final concept can be chosen. This concept will be refined, and its design specifications will be defined. This concept will move along to phase 3, where a description of the prototype is given.

After the final concept is determined, the idea generation does not end. To fill in the details of the final concept, several other conceiving sessions are held. These are described later in this chapter.

3.2. General Concept Generation

In this chapter, an elaboration is given how the base final concept was established. Here, the methods used to generate and evaluate the concepts are described together with the most important concepts.

3.2.1. Generation and Evaluation Methods

The ideas generated to find a potential solution emerged in two manners: unstructured ideas and a dedicated brainstorm session. Most of the unstructured ideas ascended during the analysis phase as random epiphanies (see [Appendix 5](#)) and during the interviews conducted with SASS lecturers ([Appendix 1 and 3](#)). To ensure no potential solutions are missed, a brainstorm was organised to find more concepts in a more structured manner. In [Appendix 4](#) the brainstorm's preparation can be found and in [Appendix 6](#) the brainstorm's results.

During the brainstorm session, a total of 18 concepts and 11 features was generated. This list of concepts was combined with the list of unstructured concepts. Concepts that overlapped significantly were merged. During the first filtering of concepts, only complete concepts were taken into account, the features are kept aside for potential future iterations of the product.

Prior to reviewing concepts with the target audience, each individual concept is filtered based on multiple criteria:

- The concept cannot be vague.
- The concept cannot exist already.
- The concept cannot contradict with the design prerequisites.
- The concept is not a single exercise.

After filtering the complete list of concepts to these four criteria, a list of five low-fi concepts was left.

These five concepts were properly evaluated with the target audience (a group of approximately 50 students). Each individual concept was presented to the group on a paper handout (see [Appendix 7](#)). To evaluate, the group was asked to review the concepts critically. The full report on this evaluation

session can be found in [Appendix 8](#). The concepts are reflected against the design requirements as well, the complete reflection can be found in [Appendix 9](#).

The combination of the target audience's evaluation, the concept's reflection with the design requirements and the client's opinion assisted in selecting the final concept. The importance of these individual influencers corresponds with the order in which they are mentioned beforehand, starting with the most important one. Because all three influencers pointed in a very clear and same direction, no more rigorous approach is taken to select the final concept. The strengths and weaknesses that came clear during this evaluation are elaborated in [chapter 3.2.2](#).

3.2.2. Concepts

Here the 5 most important concepts are elaborated. This is done by giving a description of the concepts, the target audience's evaluation of the concept, their strengths and weaknesses according to the design requirements and why it has or has not been chosen as the final concept.

3.2.2.1. Concept 1 – Reflection

This concept is all about giving feedback to your peers. The user is able to upload a recorded roleplaying conversation and ask their peers for feedback. When their peers watch this video, they are provided with a set of buttons: one for compliments, one for mistakes, and one for other remarks. When the reviewer presses one of the buttons, the video will pause and they can fill in qualitative feedback. The student who uploaded the video can watch this feedback whilst watching the video. At the moments where the reviewer placed a comment, they will receive a pop-up displaying the message.

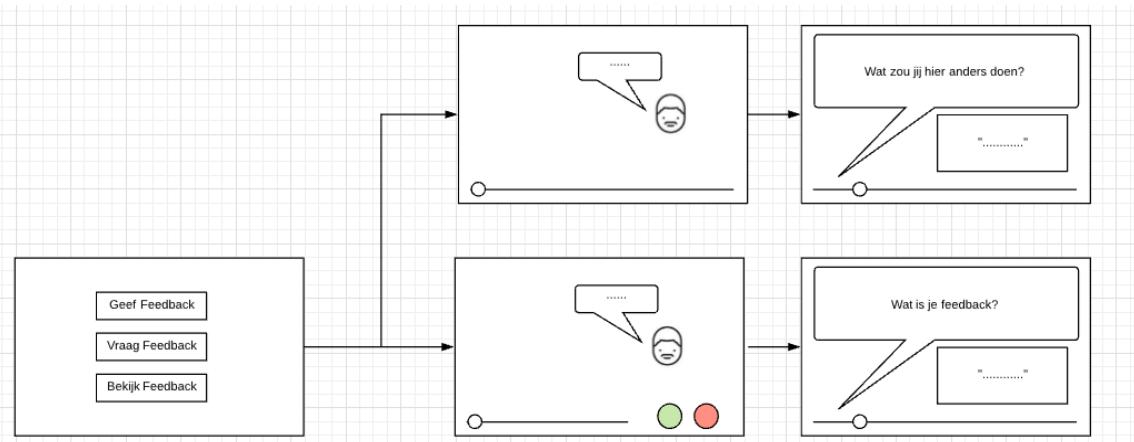


Figure 3.1. Simple wire frame of concept 1 “Reflection”. At the left, a menu is shown. The arrows extending from this menu point at the methods how the user can provide feedback. In the top, you are asked to state what you would do differently. The bottom shows two buttons with which you can provide positive or negative feedback.

Source: Self

From the feedback acquired during the evaluation session, two elements can forward very prominently. The concept was described as very solid as its sole purpose is to provide feedback on practice conversations. However, on the other hand, many students described it as obsolete as well, as this is what they are doing in their current classes already.

Reflecting the concept to the design requirements (see [Appendix 9](#)) resulted in the following statistics: 11 (50%) are met | 4 (18%) are unmet | 7 (32%) are unspecified. Although this concept does provide users with the opportunity to practice, it does address environmental requirements. Most of the requirements regarding training are left for the user or educator to take in mind (Kolb-cycle, bite-sized information). The same can be said for motivational requirements as it does not address any of these.

3.2.2.2. Concept 2 – Personal Assistant

In this concept, you are the personal coach of a virtual client. Throughout the day, this client can approach you with minor issues they run into. When he does so, you will have to conduct a brief coaching conversation with the client during which you can apply the to-be-learned conversation techniques.

Most of the feedback acquired discussed the fact that the client can approach you at any moment. This does not affect the concept evaluation much, as this is a change that can be relatively easily applied to the concept. The “realism” of the concept was considered both positive and negative. You are put in a real potential future scenario which is fun and challenging, however, practising in a scenario like that was considered too solution focussed as well (as it is about solving a case now, rather than practising).

Reflecting the concept to the design requirements (see [Appendix 9](#)) resulted in the following statistics: 10 (45%) are met | 3 (14%) are unmet | 9 (41%) are unspecified. This solution does provide a motivating environment for the user to work in, however, does not address many of the educational elements mentioned.

3.2.2.3. Concept 3 – Roleplay Toolkit

This concept revolves around playing proper roleplaying sessions and was by far the most preferred solution to this project. The application consists of four aspects: selecting, recapping, practising, and evaluating. The user can choose what technique they want to practice with (e.g. paraphrasing or follow-up questions). After selecting a module, they will receive a briefing on what the technique is, and how it can be applied (e.g. video or text). After the briefing on the technique, both participants are introduced to the roleplaying case. Here, the decision will be made who will play the client and who will play the professional. In the client’s briefing, they will be explained who they will be playing (characteristics such as mood or hobbies) together with a problem they are struggling with. The professional will be briefed as well, however, they receive a side-objective they should try to complete during the conversation. To complete this objective, they will be required to use the chosen technique to practice with. After the users are briefed, the roleplay will start using a video call.

After the conversation is ended, the client will be able to evaluate the professional’s performance and provide qualitative feedback.

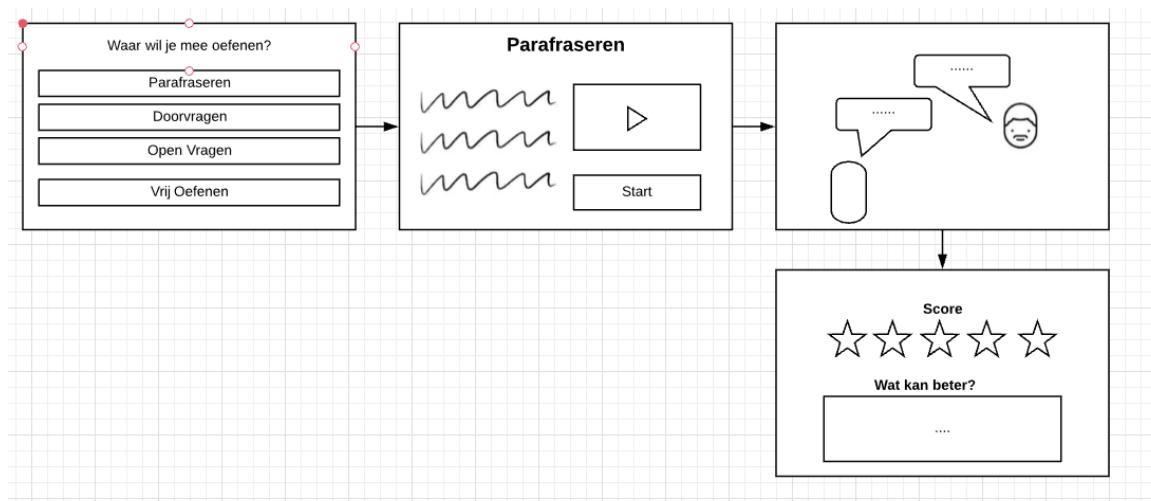


Figure 3.2. Simple wireframe of concept 3 “Roleplay Toolkit”

Source: Self

This concept was very well received by the target audience because it assists them in giving feedback, it re-introduces them to the technique's theory and they can choose what they want to practice. Most of the critical feedback acquired described the lack of content that was in the concept provided to them.

Reflecting the concept to the design requirements (see [Appendix 9](#)) resulted in the following statistics: 15 (68%) are met | 2 (14%) are unmet | 5 (23%) are unspecified. This concept scores very well on the design requirements connected to training. However, it scores low on motivational requirements such as achievements and perceived growth.

3.2.2.4. Concept 4 – Detective

The detective is a more playful approach to a solution. In this concept, the user is part of a detective team (your class) who is attempting to solve a case. To acquire information that helps you solve the case, all detectives talk to people of interest to acquire information. During these conversations, the user must apply the conversation techniques.

The playful approach this concept has is exactly what was adored and hated about it. Although it seemed very fun to play the game, the subject was of no relevance to the target audience. Another critical remark was when the application should be used. The playfulness of the application is very attractive for new students, however, it is likely too difficult as it is applying knowledge in an unknown situation. Whereas the difficulty is attractive for later in the programme, where the playful element is less desirable.

Reflecting the concept to the design requirements (see [Appendix 9](#)) resulted in the following statistics: 8 (36%) are met | 4 (18%) are unmet | 10 (45%) are unspecified. Although this concept is a playful approach, surprisingly, it scores relatively low on fun and motivational design elements. It does not score high on roleplaying or training either, as it leaves a lot of elements unspecified.

3.2.2.5. Concept 5 – Social Challenge

In this concept, the user is provided with a daily challenge to complete such as: "Talk with someone about botany" or "talk with someone and focus on follow-up questions". After having conducted a conversation, the conversation partner can provide feedback on how well you did. In case they do not know how to reflect the conversation, the application provides you with questions to ask.

Most of the respondents mentioned that they did not expect themselves or their peers to ever complete a single challenge. Assignments given were too likely to be irrelevant for their development and too easy to complete. The respondents did mention, however, that implementing a daily challenge in another concept could be very interesting.

Reflecting the concept to the design requirements (see [Appendix 9](#)) resulted in the following statistics: 7 (32%) are met | 6 (27%) are unmet | 9 (41%) are unspecified. As the concept itself is rather simple, it leaves many of the design requirements either unmet or unspecified. The user could potentially acknowledge these elements themselves, however, that should not be the case for a solution.

3.3. Final Concept

In this chapter, a complete description of the final concept is given. This chapter appends to the concept introduced in [chapter 3.2.2.3](#) – the roleplaying toolkit. First, a summary of the concept is shown, and after the most important dynamics are described. In figure 3.3 a wireframe is shown in which the screens and the interaction between these is described visually.

The roleplaying toolkit is a digital solution revolving around effective roleplaying. This application provides the user with the opportunity to practice conversations with their peers across the internet using video calling. The toolkit provides a list of modules with which the user can practice. Each of these modules represents one of the techniques the learner is taught during classes in university. After the conversation is finished, the opportunity is given to provide feedback on the conversation. All of the information is stored to provide the user with the opportunity to re-watch their conversations and the feedback they have acquired.

The conversations played are not generic conversations, instead, they are coaching conversations similar to the ones done during class. Here, one of the participants takes part as a client, the other takes the role as the professional. The client is given a brief description of a small problem they are struggling with and want to speak with a professional about. To boost the entertaining element of the application, the professional will be given a small challenge they must complete during the conversation.

In the main menu, the user can choose one of three options: practice, social and history. All three of these represent a prominent feature of the application and are described below.

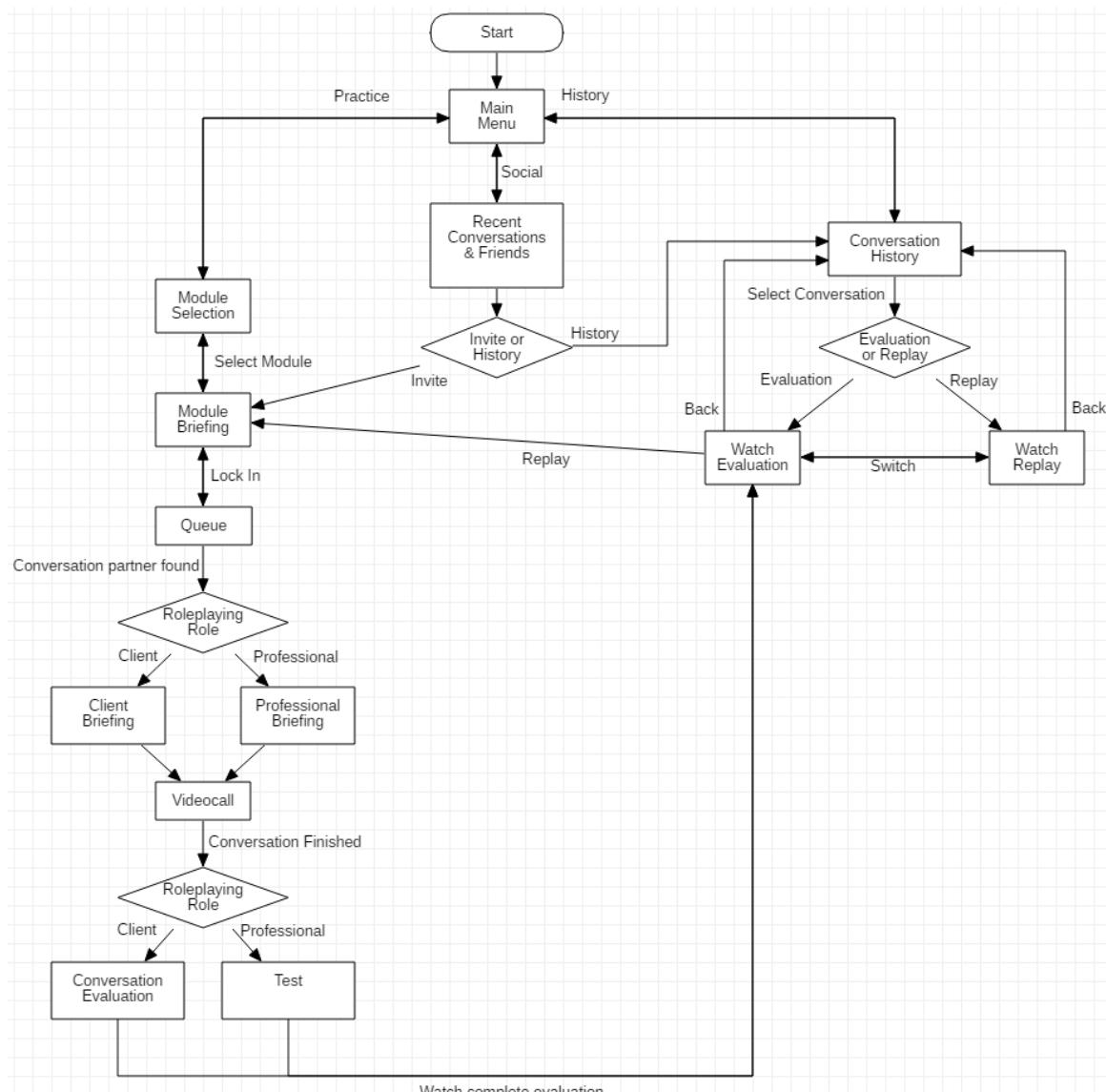


Figure 3.3. Wireframe of the final concept showing the various screens and how these complement each other.

Source: Self

Practice

Practise is the most important element of the application and can be subdivided into five different phases: module selection, module briefing, case briefing (client and professional), roleplaying (video call) and evaluating (test and conversation evaluation). The user navigates through these phases in their respective order.

To cater to the user's learning experience, the user is given the opportunity to select one a module to practice with. Each of these modules represents one of the conversation techniques taught during their bachelor programme. Besides the individual modules, the opportunity is given to practice freely (without a module). After the user has selected a module, continue to the module briefing.

In the module briefing, a short description is given of the selected module as a refresher. In case the user has forgotten what the technique entailed they can do a quick recap. Besides describing what the module is, a few examples of the technique are shown as well to give the user a better grasp on what the desired behaviour is. After the user finished reading the recap, they can lock-in and enter the queue to connect with a conversation partner that has selected the same module. When a partner is found, they are sent to the case briefing.

What type of case briefing the user receives depends on the role they are given in the conversation – client or professional. In the client's briefing, a description is given of whom they will be playing as – a character description. This description contains the problem they are dealing with (e.g. they struggle with planning) and a few elements that describe their persona (e.g. hobbies, social network or their mood). In the professional's briefing, they are also shown the problem the client is struggling with and an additional challenge they have to complete during the conversation. These challenges adhere with the module that is being practised (e.g. when practising open questions, they need to find out all the client's hobbies). After both users have read the briefing, the video call starts.

The video call is where the real practising takes place and is the part that needs the least explanation. Here, both users see and hear the other and conduct the conversation according to the briefing they received. When the users think the call is finished, they can hang up and will continue to the evaluation.

The evaluation screen also depends on the user's role within the roleplay. The client is sent to the conversation evaluation and the professional to the challenge test. In the conversation evaluation screen, a few qualitative questions are asked that evaluate the professional's performance with respect to the practised module. Simultaneously, the challenge that was given to the professional is tested. Depending on the challenge that was given to them, this could consist of a set of open or multiple choice questions. After both players are finished, they are sent to the evaluation screen. This screen shows the summary of the roleplaying session (the case, the feedback and the challenge test results). In this screen, the user can choose to watch a replay of the conversation (further elaborated in the next paragraph). On top of this, they can invite the other user for a follow-up conversation, in which their conversation roles are swapped.

History

The history screen shows a list of all conversations held in the past. The user can select one of these conversations and select whether they want to watch the evaluation (as explained in the previous paragraph) or watch a replay of the conversation. When watching the replay of the conversation, the user can choose to go back to the complete evaluation.

Social

In the social screen, the user is shown a list of the people with whom they conducted conversations in the past. The user can select one of the other users and choose whether to invite them for a follow-up conversation or to look at the history of conversations they have had. This history functions the same as the original history screen, however, it shows a list that only contains conversation with the selected user.

3.4. Design Specifications

In this chapter, the various features included in the design are described and a description is given of how these elements should be implemented in the prototype.

3.4.1. Video calling

Roleplaying sessions are performed using a video calling system. After the user is briefed on the case, this session will start. The screen in which this is done is dedicated to the video call and has a minimal number of other overlays overlapping the video footage. Only one overlapping element is essential in this screen, and that is a button to hang up. Optionally, your own video footage can be shown here as well (in a smaller panel) as well as the option to peek into the case briefing again.

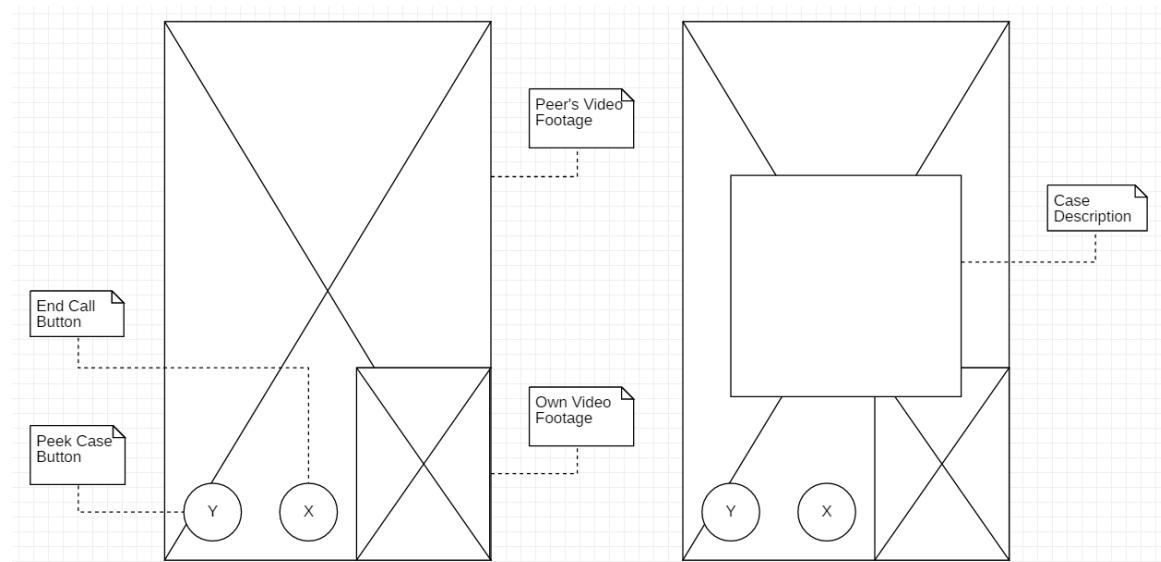


Figure 3.4. Interface Design of the video calling screen. On the left, the regular screen is shown. On the right, the screen is shown while peeking the case description.

Source: Self

3.4.2. Modules

In the application, the user is able to practice several modules – each representing one of the conversation techniques they are required to master for their education. Because this app is a supplementary feature to the original curriculum of the user it is assumed that the user already knows what the specific techniques entail. Because of this, no elaborate description is given of the technique. A module consists of three distinct elements: a description, challenges and an evaluation method. Prior to selecting a module, the user is shown a brief of what the selected technique is, together with a few examples of how the technique is best applied. The shown description consists of a few pointers in the right direction.

Challenges are the additional challenges the professional can complete in a roleplay. To complete these challenges the professional should have to use the selected technique.

All evaluation is done descriptively to adhere to the recommendations found in literature research. When the conversation is finished, both users will be sent to their own evaluation screen in which they are asked two qualitative questions. Here, the client is asked to 1) evaluate the professional's performance regarding the selected technique and 2) describe what aspects (and how) the professional can still improve. The professional is asked to 1) evaluate their own performance and 2) describe what they have done to complete the challenge.

3.4.3. Cases

A case can be described as an extension of a practising module and is always used in combination with a module. The fundamental difference between the two of these is that all information elaborated in a module revolves around one technique, whereas a case envelops information that can be applied on any module. Information contained in a case contains specific information about the client – more specifically: their hobbies, social network, work, mood and a problem they want to speak with the professional about. To ensure that the cases are not too difficult, they must adhere to preliminary design requirements 1, 2 and 3. These three requirements describe the following:

- The client does not have a multi-complex problem
- The client attends voluntarily
- The client's problem is not enclosed in the Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM)

3.5. Design Requirement Reflection

This chapter elaborates how the design requirements have been placed inside this concept. Although some of the design requirements are combined with others in their implementation, they are all addressed individually.

The initial concept missed some of the formulated design requirements or some of them were yet unspecified (see [Appendix 9](#)). However, all of these do still have potential to be included in the project in some manner. These design requirement can be included by taking a more iterative approach. After the first prototype is finished, these can be implemented according to the users' feedback. Because most of the missing requirements are part of the key concept Fun and Motivation (KDR6 to 12), these are expected to come forth during evaluation sessions.

Code	Specification	Implementation
CDR1:	The application is complementary to the current teaching system of learning conversation techniques.	The practice modules directly connect to the topics discussed in class (and potentially a bit more than that).
CDR2:	The user is not bound to a location whilst using the application.	It is an online application. The user practises through online video calling.
CDR3:	The user's intrinsic motivation cannot diminish due to overwhelming extrinsic compensation.	The user is not extrinsically rewarded for their behaviour besides the additional learning experience.
PDR1:	The practising cases do not contain problems defined in the Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM).	The cases practised with correspond with events the user is likely to have come in contact with during their own life.
PDR2:	The practising cases do not contain multi-complexity problems.	The cases practised with discuss only one issue at a time.
PDR3:	The practising cases include a client that attends voluntarily.	The cases practised with all contain a voluntary client.

PDR4:	The user practises base conversation technique skills in the application.	Modules included in the prototype are “open questions”, “follow-up questions” and “paraphrasing”.
PDR5:	The user is not spoon-fed answers that help them give the right answer.	The users practise through video calling. By default, the application itself does not provide any answers.
KDR1:	The user is sent through an entire experiential learning cycle every time they use the application, starting at either of the four defined stages, in chronological order.	The learning experience consists of the following four phases: Repetition, Briefing, Practice and Evaluation. Repetition (Active Conceptualisation): Before practising, the user is provided with a brief description of what the technique they are practising is. Briefing (Active Experimentation): Before the conversation starts, both users are briefed with the case description in order to prepare them. Practice (Concrete Experience): The users perform a roleplay conversation in which they actively practice conversation techniques. Evaluation (Reflection and Observation): After the conversation is finished, the client provides qualitative feedback on the professional. On top of this, the user can watch their conversations and acquired feedback back at any given time through the history screen.
KDR2:	The user is taught small chunks of new information each time they play the game instead of a summary of multiple methodologies.	The application offers a list of modules the user can practice with. Each of these modules represents a single conversation technique.
KDR4:	The user practices new techniques through intermediate-fidelity simulation.	The user practices through roleplay conversations in an educational environment.
KDR5:	The design stimulates the user to have social interactions with their peers and educators.	The user can practice conversations with their peers.
KDR6:	The player is motivated in the application by elements corresponding with their Gamer Motivation Model Profile – mastery, achievement, immersion, creativity.	Immersion is addressed through roleplaying. Mastery through the various modules that can be played.
KDR7:	The user experiences a state of flow while using the application. The challenge provided to them reflects their current capabilities well.	The difficulty of the experience grows with the user’s skill, as the user is given the option to practice modules they have difficulty with.
KDR13:	The cases used for roleplaying exercises are either pre-defined or improvised.	The cases are partially pre-defined. The users are given a set of handles to work with and can improvise the gaps.

KDR14: The role-playing exercises are processed through self-assessment or designated observers.

During the conversation, the client takes the role as designated observer. The professional also does a self-assessment after the conversation.

4. Phase 3: Prototyping

In this chapter, the transition from conceiving to an actual prototype is described. Firstly, the approach to do this will be described. This is followed by an elaborate description of how the various features are built and how the design adheres to the secondary design requirements.

4.1. Approach

This chapter will describe the various tools used to develop the prototype and a brief planning of how the prototype is developed.

4.1.1. Resources and Tools

To develop the prototype, use is made of two development tools: Unity Engine, Visual Studio, StarUML, GitHub and Adobe Photoshop. All of these development tools were all commonly used during either the GDD major or during my internship at 8D Games. Therefore, I am able to comfortably use these programs. Unity Engine is originally designed for game development, however, over the years, it has proven to be a valid environment for more original android development as well. The default code editor provided with Unity Engine is Visual Studio. Various supportive features have been added to this code editor. To prepare for effective development, use is made of the software modelling tool StarUML. This application supports building a large variety of modelling types, however, in this project will predominantly be used for flowcharts, low-fi interface designs and class diagrams. GitHub is used as a version control tool. Adobe Photoshop is used to develop visual assets.

During the GDD programme, I have specialised in development (programming) rather than design or art. Because of this, the vast majority of the visual assets will be taken from the internet – respecting their copyrights. All code used within the application will be self-written. Video calling is one exception to this rule, as there was not enough time to finish a performant implementation of this feature (further elaborated in [chapter 4.2.3](#)). Assets that can be created very easily or that cannot be found on the internet are self-made as well. This application requires a certain amount of content as well. Because I am not an expert in the field of creating educational content (cases), this content is developed in cooperation with the client.

4.1.2. Planning

Developing the prototype is done iteratively. First, the bare-bones of the product are put together, followed by details of the product. As established in [chapter 3.3](#), the application can be split up in three distinct chapters: practice, history and social. The entire practising phase is developed first, as this is the most important part of the product (as the educational element lies here). This is followed by the history screen as it is most important for educational reasons, and finally the social screen.

The design relies on users being able to connect with each other through the internet. Therefore, first, an environment is set up in which this is possible (further elaborated in [chapter 4.2](#)). After this networking environment is established, elements such as matchmaking and video calls are implemented.

The planning contains one minor exception. Initially, the first prototype would be technologically advanced but visually behind. However, to increase the chances that educators pick up on this initiative simple visuals have been added to this first draft (this was a request done by the client). As mentioned before, most of the assets used are not self-made; their original creators can be found in the applications' credits page and in [Appendix 10](#).

4.2. Prototype Features

This chapter describes the manner in which various features are implemented in the prototype. This means their technical constraints and requirements and the techniques that are used to implement these features. In this chapter a few technical things are explained, a class diagram of the entire project can be found in [Appendix 13](#).

4.2.1. Visual Style

The visual style was not susceptible to many requirements. As I did not specialise in visual design and only some form of visual implementation was requested by the client, the visual implementation is heavily influenced by the design of Md. Shahadat Hussain (2017). The elements that most predominantly influenced this project's design are his choice of colours, round shapes, fonts and general interface layout. The secondary research conducted to UX is taken into account when designing the interfaces of the application.

4.2.2. Networking

To implement networking in the application, use is made of the UDP protocol. In layman's terms, the UDP protocol sends small packages across the network to a specific device. In this application, two types of messages can be sent: an array of bytes (the default), and custom NetworkMessages (NM). These NMs contain two crucial pieces of information: NM type and message content. The type defines what the message is used for (e.g. to connect to the server or to enqueue for a module). UDP itself does not implicitly support sending NMs. Therefore, the NM is first converted to JSON (it is converted to plain text) which can be translated to a byte array (the default message). In [Appendix 12](#) a wireframe describing the initial design for network traffic can be found; here, all NM types can be found. Not all networking is done using NMs. Because converting large sums of data to JSON is relatively slow, the video caller does not make use of NMs (further elaborated in [chapter 4.2.3](#)). Because NMs are a lot easier to use, in contrast to byte arrays, this method is used for lower size messaging (everything else, except video calling).

In order for the users to find each other across the internet, they connect with a server. This server serves as an mediator between the users. It takes care of queueing, matchmaking and distributing the conversation evaluation. Only during a video call does the server not intermediate because this would create a significant delay for the user. Because of this reason, the application establishes two network connections: one with the server and one with the person the user is calling with.

4.2.3. Video Calling

The video calling element is by far the most challenging to build element of the prototype, as it requires a significant amount of data (audial and visual) to be sent across the network. Although the first version of this feature was finished and functional on PC, it was not yet performant enough on mobile phones. Because of this, the feature was replaced with Skype in the first prototype. In this chapter, how the self-implemented video calling is explained, as it is likely this is the basis of future iterations. As mentioned in [chapter 4.2.2](#), video calling sends byte arrays across the network instead of NetworkMessages because this is much faster. Video calls can be split up in two distinct segments which are sent as separate messages across the network: audio and video.

Streaming audio across the network consists of three parts: recording, sending and receiving. To record audio, use is made of the Unity built-in microphone recorder. This built-in microphone gives the possibility to grab the audio output (samples) whenever you desire. The data acquired here is an array of floats (decimal values). Inside the app, these samples are grabbed approximately sixty times per second, translated to an array of bytes and then sent across the network. Upon arrival, the message is translated back to the sample data, and inserted into a Unity default audio player.

Streaming video across the network works in a similar manner as audio, however, is a slightly more complex (see figure 4.1 for a visual explanation). To stream camera content, use is made of the Unity built-in Webcam functionality. Contrary to audio, video demands a lot of data even when streamed on low resolution. Streaming audio demands approximately 60Kb per second whereas streaming 24 fps full HD video demands approximately 145Mb. The magnitude of these messages provides two major obstacles: 1) it requires a lot of internet data to send these messages, and 2) UDP is not able to send messages of this size. The first is tackled during video recording and the second when sending the message.

To reduce the message size as much as possible, the resolution of the camera recording is reduced. The extent to which the resolution is decreased can be changed in the application's settings panel. Although the resolution of the video is reduced, the UDP message size threshold is still often exceeded. To resolve this issue, the message is sent in smaller chunks; the total array of RGB values is chopped in pieces that fit the UDP threshold. The index of the chunk is added to the array of bytes sent across the network to ensure that the RGB values are applied on the right location of the texture. Upon receiving the RGB data, it is applied to a texture that is visible in the user's screen.

Prior to being able to process RGB data, the dimensions of the camera feed must be established – as cameras can film in different resolutions. Therefore, prior to streaming the camera feed, the resolution of the to-be-received footage is sent towards the other user.

Video calling using UDP brings one additional challenge with it as receiving messages is done on a separate thread (in layman's terms: it is not reliant on the application's framerate). When using Unity, applying RGB values and audial data must be done of the main thread. To solve this, a producer-consumer pattern is applied where the second thread queues actions to be executed on the main thread.

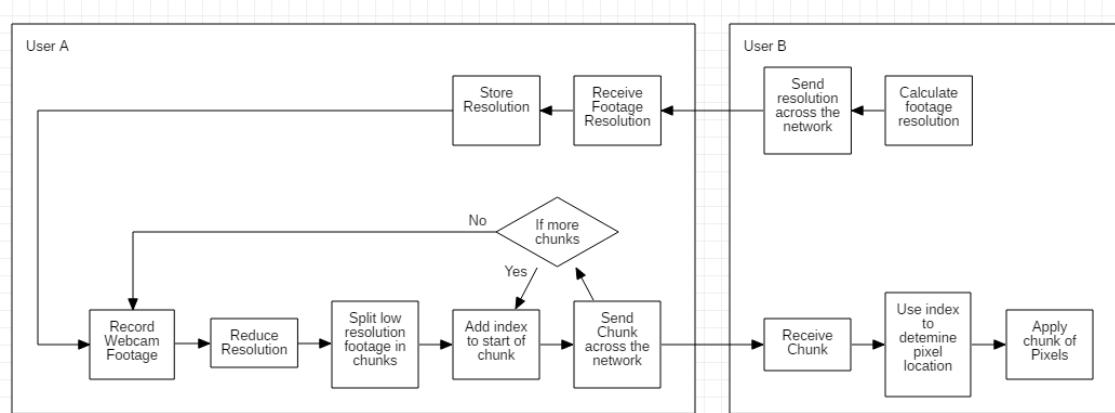


Figure 4.1. Flowchart representing sending video footage across the network. This cycle is ran on both user devices. Both users will be sending and receiving footage simultaneously.

Source: Self

4.2.4. Matchmaking

Matchmaking is done almost as simple as could be imagined. As soon as one of the players selects a module, they send an enqueue message towards the server referring for what module they queued. The server tracks every user that is queued for each individual module. As soon as two people are in the same queue, they are paired and a roleplay case is generated and sent towards both users.

4.2.5. Roleplaying Cases

Roleplaying cases are brief descriptions of the conversations that the users will conduct. In the current prototype, the users can practise one of three modules: open questions, follow-up questions,

paraphrasing. The technical implementation of roleplaying cases takes the qualitative element of the design in account. Because elements such as case descriptions, challenges and evaluation are all based on text, and the users' interpretation of this text, all modules make use of the same model. Roleplaying cases are built up of two elements: the selected module and a list of indices. The combination of these pieces of information refers to pieces of text in the asset database. Because the system is built like this, it is very easy to add additional content to the application.

4.2.6. Evaluation

Conversation evaluations consist of two elements: a complete evaluation and the user's individual evaluations. After the users have finished a conversation, they will both be asked a few open questions regarding the conversation. The answers of the individual respondents will be sent to the server, on which it is combined with all the information of the case. The bundled information is a complete evaluation. After both users' evaluations have arrived on the server, the complete evaluation will be sent back and is displayed on the users' screen.

4.3. Prototype

In this chapter, a description of the prototype is given. Regarding base functionality, the prototype is a literal implementation of the concept that is described in [chapter 3](#). Because of this, the overall prototype will not be described again. Instead, a look is taken to the implementation of the secondary design requirements (SDR), where the implementation went off-track and where design ambiguities were refined. In this chapter, the most important screens are shown in the text. All screens can be found in [Appendix 11](#). The final module descriptions can be found in [Appendix 18](#).

Contrary to what the official design states, the prototype simulates a dedicated server with a locally hosted one. Because of this, the user has to sign in using an IP address that refers to this server prior to being able to use the application. The prototype also contains a create account screen that was not included in the original design. The account created is used as an identity on the platform. Here, the user fills in their name and phone number. In the original design, the phone number is used as the user's ID. In the current prototype, this phone number is also used for the Skype video call.

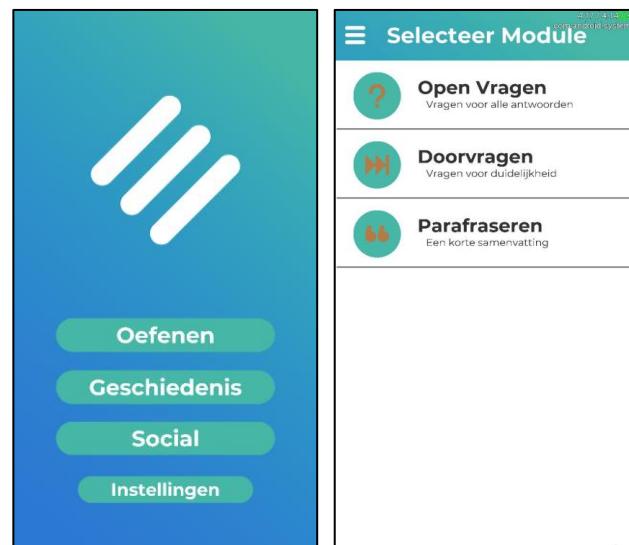


Figure 4.2. The Main Menu and the module selection.

Source: Self

Originally, the design did not contain a settings panel. However, having a settings panel is exceptionally useful for developing reasons. On top of that, video calling is quite data expensive. In the settings panel, the user can decrease the video streaming quality. Because this application uses assets of third parties, the credits can be found in the settings panel as well.

Not all of the elements described in the original design were implemented in the final prototype. Although the visual aspect of the history and social screen is implemented in this first version, their functional side is not in working order. The history screen does already show an overview of all conducted conversations, however, yet lacks the functionality to load the complete evaluation. This is similar to the social screen. The visual side of that screen is complete, however, the user cannot yet load the history or start a call with the select friend or recent user.

SDR 14 describes that the user should not have to navigate through multiple screens in order to acquire a goal. Although it is true that you can start practising within three clicks, it requires the user many more than three to complete an entire learning cycle. Because this cycle is of such educational importance, SDR14 has therefore set on a side-node during the build of the prototype.

To enhance the clarity of interaction within the application (SDR18), the same type of button is used consistently (same shape, colours and screen position). To avoid confusion regarding what buttons mean (SDR15), they all (with exception to the home button) are filled with text describing what they do. To avoid the screen from overwhelming the user (SDR19), no more than four buttons are displayed on the screen at the time – most of the time, fewer. The reachability of the buttons is taken into account as well (SDR20), as they are all placed on the bottom of the screen where they are easily reachable when holding the phone straight.

In the original design, the secondary design requirements regarding feedback were not addressed. These are addressed in the “final” two screens, right after the conversation is finished (SDR3). Because the user practises with smaller modules in the app, the feedback is relevant to the goals the user attempt to achieve (SDR2). Both users are asked two (SDR5) open questions that address the performance of the professional (SDR1 and 8). Both users are not asked the same questions. The client is asked to describe what went well together with what the professional can still improve in (SDR4, 9 and 10). The questions asked specifically do not address comparison to the user’s peers as to avoid norm-referenced feedback (SDR7). Because the user has a lot of control over the feedback they provide, not all requirements could be actively addressed (SDR6, 11, 12 and 13).

5. Phase 4: Evaluation

In this chapter, the final test of the prototype is elaborated. First, a translation of the initial goals and design requirements is given in the form of evaluation goals. According to these, an evaluation strategy is established. Finally, the results of the evaluation are presented followed by a conclusion.

5.1. Evaluation Goals

The goal of this project is to provide the first-year SASS student with a practice environment. To test whether this goal has been accomplished, the following main evaluation question is defined:

“Does the prototype provide an effective and fun environment to practise conversations with that are representative for the first-year SASS student’s future working field?”

To test this question, the following sub-questions (SQ) are defined:

Code	Question
SQ1:	Do the prototype’s immersive elements motivate the user to keep practising?
SQ2:	Do the prototype’s mastery elements motivate the user to keep practising?
SQ3:	Do the cases provide a challenging practising environment for the user?
SQ4:	Is video calling a valid and comfortable method to practise conversation techniques with?
SQ5:	Does the application provide effective and usable feedback?
SQ6:	How can the prototype improve regarding usability?
SQ7:	How is the prototype compared to practise moments in class?

5.2. Strategy

In this chapter, the strategy used to evaluate the prototype is presented. First, the methods are described, followed by more practical information regarding location, participants and planning. In [Appendix 14](#) the test protocol can be found and in [Appendix 15](#) the testing consent form.

5.2.1. Methods

The prototype that will be tested is a high fidelity prototype. Therefore, a more thorough and representable test can be conducted. The goal pursued in this test is to determine whether the prototype is useful to the user – a test that determines whether a prototype is useful consists of a usability test and a utility test (Nielsen, 2012). In other words, it tests whether the tool is pleasant to use and whether it actually accomplishes the goals it is designed for.

To test both these elements a combination of retrospective thinking aloud and an interview is used. The first gives the users the opportunity to describe their overall experience and mention elements that might not be included in the prepared interview topic list. Retrospective thinking aloud is chosen over concurrent thinking aloud because it is impossible to think out loud during a roleplaying conversation. This method does not ensure complete information as it is done in retrospect. Because of that, it is combined with interviews, which ensures that all of the research questions are addressed during the test.

The evaluation will be completed in duos, with approximately eight pairs as a minimum – preferably more. Generally, eight respondents will be sufficient for this type of test, as the chance of receiving enlightening input declines rapidly after this number (Nielsen, 2000; TopScriptie, n.d.). To prevent potential conformation in the participants’ answers, the participants will be interviewed separately.

When it comes to testing, users are commonly comprised to friendliness and social desirability biases (Levenson, 2017). To counter these the user is requested to evaluate the prototype critically as it is developed for them as an individual. These types of biases also occur when the testing party seems to claim facts; the user tends to conform to the professional's ideas. To counter this, the questions asked during the test are designed to be not suggestive. During the tests, the participants will be observed and helped in case needed. Interesting observations and other relevant remarks are written down in notes.

5.2.3. Pre-test Findings

Prior to conducting the final evaluation, a pre-test was conducted to make sure the strategy proposed was effective and workable. Although it was not the case before, during this test it was discovered that the network at the testing location did not allow for local server hosting. Because of this, the application could not be used as intended. To make sure the application can be used to its highest potential during further tests, the applications were adapted to not use any internet network (further elaborated in [chapter 5.2.2.2](#)). Besides this finding, no further obstructions were found and therefore, the rest of the testing strategy remains the same.

5.2.2. Overview

This paragraph provides a description of how the chosen methods are translated into the final testing protocol. The final protocol can be found in [Appendix 14](#).

5.2.2.1. Participants

The participants for the final evaluation are CMD professionals. Although this group is not the same as the target audience, their input is very valuable because the target audience is first-year students. The professional expertise of the target audience is still very limited as they have just started the programme. The expertise in this aspect is relatively limited for CMD-professionals as well, as they are not taught these skills. A downside of testing with a different audience than the target audience is that design elements related to the target audience's Gamer Motivation Model and how the tool reflects to the class experience (sub-question 1, 2 and 7) cannot be tested with a substitute group. However, sub-questions 1 and 2 will still be addressed during the interview as the questions can be asked and can suggest directions and expectations.

5.2.2.2. Materials

In this test, the application is tested in pairs of two. Both users will be provided with a phone they can use during the test. The test will be conducted in an artificial setting, as it is a one-time test instead of longitudinal. To simulate the calling from distinct locations, two rooms are made available in which each of the two users can test individually. An additional recording device is used to record the final interviews.

Because of internet access issues at the testing location (see [chapter 5.2.3](#)), an alternate version of the application is used. This version does not require internet access, whereas it does give a representable impression of the full application. Changes that were made to the application were: 1) all loading screens are now simulated, 2) the users work with a pre-defined case, 3) the user does not acquire a complete evaluation at the end of a conversation, 4) the social and evaluation screens are filled with pre-programmed conversations and users, and 5) the complete evaluation screen displays a completely random case (a bug).

The pre-programmed case contained the following information:

Module	Open Vragen (Open Questions)
Issue	Je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan (You are not sure whether you should move out)

Current Mood	Vrolijk (Happy)
Hobbies	Sport (Sports)
Occupation	Student (Student)
Social Characteristics	Broers en Zussen (Siblings)
Challenge	Voer de module 7 keer uit (Apply the module 7 times)

5.2.2.3. Procedure

The evaluation will consist of three distinct phases: 1) introduction, 2) test, 3) interview, overlapping approximately 45 to 60 minutes. On arrival, the participants will be welcomed and briefly introduced to the project and what the session will look like. At the end of the introduction, the participant will be asked to sign a consent form that allows us to use their information (see [Appendix 15](#)).

After the introduction, the users are split up and each is sent to their separate room and given a phone to work with. On this phone, the application is already booted and set on the create account screen. As explained before in [chapter 4](#), the first screen of the prototype asks for an IP address. Because this screen is only included in the first prototype, the application will already be navigated to after this screen to not cause any confusion. To create an account, the user is asked for their phone number. The user is notified that they are allowed to use a proxy phone number. During the test, the users will be asked to practise the open questions module. This module is chosen at random, as it is only relevant for connection purposes. After these instructions have been given, the users will be left alone in the room for approximately 15 minutes.

After they are finished with the test, both users are invited back into the same room. Here, they are asked to speak their mind about the application. This is followed by a brief interview to make sure all relevant topics are addressed within the test. This conversation is completely recorded for evaluative purposes.

5.2.2.4. Measurements

To find an answer to the priorly stated research questions, the interviews will be analysed using deductive thematic analysis (University of Auckland, n.d.). This evaluation method allows qualitative data to be reflected against a number of concepts, ideas or questions. Deductive thematic analysis is performed in six steps: 1) Familiarisation with the data, 2) coding, 3) generating initial themes, 4) reviewing themes, 5) defining and naming themes, 6) writing up. In this occasion, step three is performed prior to the interview, as these themes are the research questions. New themes defined will append on these initial themes. In the sixth step, the findings are operationalized as statements that can be used as a foundation for future iterations. The accumulation of these statements will serve as the answer to research questions.

5.3. Evaluation Results

In this chapter, the results from the final evaluation can be found. The complete datasets can be found in [Appendix 16](#), the individual findings of each interview transcript can be found in [Appendix 17](#), notes taken during the individual tests can be found in [Appendix 19](#) and all operationalized statements can be found in [Appendix 20](#).

Prior to coding the acquired qualitative data, a set of pre-existing themes are established. These themes are directly derived from the priorly stated research questions ([chapter 5.1](#)). All expressions done during the interviews that connect with one of these concepts is colour coded accordingly. Because it is likely that not all expressions connect to one of the predefined concepts, new concepts are established during phase 2, coding. All remarks that do not relate to the matter discussed will not be colour-coded and thus dropped from the conclusions of this evaluation. The concepts can be found in table 5.1.

Code	Concept	Colour
SQ1	Roleplaying Case	Yellow
SQ2	Practise Modules	Green
SQ3	Challenge	Blue
SQ4	Video calling	Purple
SQ5	Feedback	Pink
SQ6	Usability	Red
SQ7	Representativeness	Orange

Table 5.1. Concepts used for deductive thematic analysis, how they relate to the evaluation questions and what colour is used to code them.

5.3.1. Roleplaying Case

SQ1: Do the prototype's immersive elements motivate the user to keep practising?

During the evaluation, it was found that many users ran into issues regarding the role-playing cases. In [Appendix 20](#) the accumulation of remarks made in this regard can be found. All of the most commonly made remarks regarded unclarity. None of the remarks address the immersive elements motivated them to continue practising. In this chapter, the five most commonly made remarks are elaborated. The listed remarks can be found in table 5.2.

Remark	Count
The challenge "voer de module 7 keer uit" is too vague.	7
It is unclear whether you are the client or professional during the conversation.	6
It is unclear what the client/professional briefing is for and what it means.	4
It is unclear what the exercise is.	4
It is unclear whether the professional or the client leads the conversation / who practises.	4

Table 5.2. The most commonly made remarks relating to the concept 'Roleplaying Case'. Left the Remark is stated. Right the number of respondents making that remark is stated.

The issue most users ran into during the test was that the challenge provided to them was too vague. From the interviews, it showed that the reason for this is that the word "module" is used in the challenge description. Most of the users were not aware whilst using the application that "module" refers to the module they have selected to practise (e.g. open questions). The users also mentioned that the vagueness can be resolved by making it very explicit what you are supposed to do by not referring to such abstract concepts such as module. Examples of this are "Figure out X by asking open questions" or "try to achieve X during the conversation". Ironically, most of the other challenges implemented are phrased exactly in such a manner.

The second most common remark mentions that it is unclear whether you are the professional during the conversation or you are the client. This issue affects the rest of the practising experience as the role you have defines your position within the roleplaying conversation. Although it is explicitly mentioned in the application's header during the profession and client briefing, that does not suffice for the users. Recommendations given by the users was to not just give this information in the header. However, display a prominent message on the screen that says what your role is and what that means.

The third remark regards the overall pre-conversation briefing and what it is for. Although the information acquired during the briefings is relatively clear, it was unclear how it is used further in the

exercise. This remark can be combined with the fourth which states that the exercise is unclear. The participants mentioned that, by introducing the exercise a bit more, this can be improved significantly. Not a single time, it is mentioned that the users are about to do a roleplaying conversation. Mentioning this somewhere in the application together with how case information is used during that conversation, is likely to resolve this.

The final remark addresses who should lead the conversation and who is practising. Currently, there is no clear connection between who practises a module and the briefing they acquire prior to the conversation. This resulted very commonly in both users attempting to ask open questions to the other rather than focussing on one of the two users. Similar to the previous two remarks, it was recommended to simply explicitly mention this during the briefing it would be a lot clearer to the user.

These five remarks were only the most commonly made remarks. In total 28 distinct remarks were made. Most of these remarks regarded either the individual elements of the pre-conversation briefing, how these fit together and how the user applies them during the conversation. Most of these issues can be resolved by critically analysing each individual element of the briefing and how these elements are composed together. Because only one case is practised with during this evaluation, it is hard to define in what manner the cases should change. Therefore, to find answers to these questions, evaluation sessions should be hosted during which the emphasis lies on the cases.

5.3.2. Practise Modules

SQ2: Do the prototype's mastery elements motivate the user to keep practising?

From the transcripts, it stood out that participants did not intrinsically address the practising modules in their answers. Therefore, most of the information acquired came from the interview conducted. The answers provided here rarely discussed the modules themselves. More commonly the remarks placed regarded the visual implementation of the modules. These remarks are further elaborated in [chapter 5.3.6](#). The two most common remarks can be found in table 5.3. In [Appendix 20](#) the accumulation of remarks made on this topic can be found.

Remark	Count
Testing your skills in each module makes it attractive to practise with.	4
The app should have more modules.	3

Table 5.3. The most commonly made remarks relating to the concept 'Practise Modules'. Left the Remark is stated. Right the number of respondents making that remark is stated.

The first most common remark tells that the users felt that they wanted to practise more because there are multiple modules to practise with. The users wanted to practise each module because they wanted to test their skills in these topics as well. Although this answer gives very promising insights into whether the users will practise the individual modules, it cannot conclude whether they do. In order to establish this, the application will have to be tested over a longer period of time where the users' behaviour is tracked.

The second remark that was placed commonly told that the collection of modules is currently rather small and should be increased. The participants who placed these remarks could emphasize the fact that this is a first prototype and thus there are not many modules yet. Fortunately, expanding the number of modules in the future was something that was taken into account from the start.

Other remarks discussed that discussed the practice modules told that having these modules gives a nice overview of what is possible and what you can practise within the app. Other remarks regarded

how the user uses these modules. The order in which you choose the module and you connect with another user was discussed and freedom in choosing whether you are the client or professional was mentioned as well. These were ideas that could potentially improve the educational aspect of the modules.

5.3.3. Challenge

SQ3: Do the cases provide a challenging practising environment for the user?

Very little concise answers were mentioned about the challenge the user experienced. The reason that was given for this was that the roleplay cases was yet too vague in order to give a clear answer. Although this was true, one remark consistently came to light. Of all participants, 4 of them mentioned that as soon as the roleplaying case was explained, the exercise itself was considered as not very difficult. In [Appendix 20](#) the accumulation of remarks made on this topic can be found. Because the users found the roleplaying case too unclear, it is very hard to provide a clear answer to the stated question. By doing follow-up evaluations after the prototype is iterated upon, an answer to this question can be found.

5.3.4. Video Calling

SQ4: Is video calling a valid and comfortable method to practise conversation techniques with?

In this evaluation, video calling was not used. However, after introducing the concept of video calling during the interview, they did provide two insights into what is important for this. What the participants found most important, was that they should be able to see the case description during the call. They specified that is can be quite difficult to remember what case you are playing during a conversation and what the details of it were. A second recommendation that was given was to prepare the user for a video call. Throughout the application, it is not explained that the user is about to make a video call. Suddenly having to do one could be a bit confronting. Therefore, preparation is in order.

5.3.5. Feedback

SQ5: Does the application provide effective and usable feedback?

A large number of remarks was made on the feedback that is currently received and given, and how this is done. In total 23 distinct remarks were made on this topic. In [Appendix 20](#) the accumulation of remarks made in on this topic can be found. The remarks connected to this concept were, however, spread out, especially the opinions on the questions asked to the client.

Remark	Count
The client's questions asked are too broad.	5
Would be nice to rate the conversation with e.g. stars	4
The question "hoe vond je dit gaan?" is too broad.	3
The client's questions are nice.	3
You should have a reminder of the challenge as the professional.	3

Table 5.4. The most commonly made remarks relating to the concept 'Feedback'. Left the Remark is stated. Right the number of respondents making that remark is stated.

Most commonly the remark was made that the questions asked to the client ("What did your partner do right?" and "Are there things your partner can still improve in?") are too broad. Because of that, the participants found it difficult to give clear feedback and on what topic exactly. The exact same was said – although less commonly – about the professional's question "How did it go?". The recommendations to resolve this issue is to simply specify the case practised with. However, some did enjoy the broad question as well. They mentioned that it would be nice to have specific questions for

the practised module and a broader one for the rest of their remarks. Not all respondents agreed with this statement, many found that the questions asked to the client were particularly nice.

Many respondents also wanted to rate the conversation in order to give rapid feedback. This would not only help them in their feedback provision and makes it easier to distinguish good conversations from worse ones in the history screen. One of the respondents that mentioned scores did, however, mention that giving a score to someone else can be demotivating as well and thus should be done with caution.

Many participants that played the role of professional had trouble with answering the questions "How did completing the challenge go?". This was because they forgot what exactly the challenge was. A simple solution to this is to add the opportunity to read the challenge description again in the evaluation screen.

Besides these 5 remarks, the participants also responded on the final evaluation screen, the evaluation in comparison to the roleplaying case and their fear of the validity of the feedback acquired. Not everyone saw the use of the final evaluation screen when you play as the client, as this screen is primarily dedicated to the professional. Because the roleplaying case and the exercise were unclear, some participant found it difficult to answer the questions. Because feedback relies heavily on the person who provides it, it is hard to answer whether effective and usable feedback is given. However, the feedback acquired does give good insights into how the questions can be formed in such a manner that the user is likely to give effective and usable feedback.

5.3.6. Usability

SQ6: How can the prototype improve regarding usability?

The simple answer to this question is that it definitely can. From the interviews, a total of 70 distinct remarks were made. In this chapter the 4 most commonly made remarks are discussed. These can be found in table 5.5. In [Appendix 20](#) the accumulation of remarks made in on this topic can be found. Many of these remarks discuss minor iterations such as spelling errors, readability and opinions.

The remark that was made most commonly complimented the general application, as it is nice and clearly designed. Although this is a nice compliment and it means not the complete application has to be redone, it is not rather descriptive either.

Remark	Count
The overall app is nice and clear.	6
Hamburger menu should show a mini-menu instead of taking you to home.	6
Segment the different elements in the complete evaluation screen more.	6
Scrolling in the evaluation menu is annoying as you open input fields.	5

Table 5.5. The most commonly made remarks relating to the concept 'Usability'. Left the Remark is stated. Right the number of respondents making that remark is stated.

One of the issues that the users ran into most commonly was the so-called hamburger button in the left top of the screen. The users expected that this button would show you a submenu showing where you can navigate to instead of taking you to the home screen.

The third remark discussed the final evaluation screen. According to the participants' feedback, this screen can be referred to as a confusing text wall. Although it is done to some extent already, the users recommended to segment this screen more into distinct chapters: case description, self-evaluation, and evaluation other. This would help them significantly to acquire a good overview of the complete evaluation.

The final remark that was made a lot regarded the scrolling functionality in the evaluation screen. The fields in which the users can fill in their answers would interfere with their option to scroll well. This made it quite difficult and annoying to navigate through this screen.

5.3.7. Representativeness

SQ7: How is the prototype compared to practise moments in class?

Although the representativeness of the application in relation to the regular curriculum is important, during this test no data was acquired to measure this. This is because the audience tested with did not 100% correctly represent the target audience. Further evaluations must be conducted in order to evaluate this topic.

5.4. Conclusions and Prospects

Although not all evaluation questions could be addressed during the test (SQ3, 4 and 7), some significant findings were done. Because the nature of this research, it is hard to draw definitive conclusions as no concluding proof can be defined determining the effect of the application. Therefore, from this research, no binary answer can be given regarding whether the application is successful. Instead, a list of future prospects for the application can be drawn with which the application can improve in the future.

SQ1: Do the prototype's immersive elements motivate the user to keep practising?

The roleplaying case is at this moment too vague for the users to effectively practise with. Before an answer can be found to whether the immersive elements of the prototype motivate the user to continue practising, the clarity of the case should be improved first. By improving how challenges are formulated and by introducing the user more to the exercise they are about to engage in the roleplaying case is likely to be more clear to the user. After this is accomplished, a more thorough test targeting specifically the roleplaying cases can be conducted. With this test, a clear answer can be found to the question whether the immersive game elements motivate the user to practise.

SQ2: Do the prototype's mastery elements motivate the user to keep practising?

The answers acquired through the evaluation suggest that users are in fact enticed to practise more because there are multiple practising modules. Of the 10 interviewed participants 4 mentioned they wanted to continue practising for that exact reason. Although the users mentioned that they would like to practise more, this can merely serve as the foundation for a hypothesis for further research. Of the ten interviewees, three were also interested in the expansion of future more complex modules.

SQ3: Do the cases provide a challenging practising environment for the user?

Because the roleplaying case was too vague and the exercise was introduced too little to the users, it is not possible to answer this question. After being verbally explained what they were supposed to do, 4 participants would describe the exercise as easy. To test whether a challenging environment is created, the improvements stated at SQ1 must first be implemented, after which this element can be evaluated effectively.

SQ4: Is video calling a valid and comfortable method to practise conversation techniques with? In this evaluation, the users did not make use of video calling. Therefore, it is not possible to provide a conclusive answer to the evaluation question. However, users did already mention that it is essential to be able to see the case description during the conversation and that the user should be introduced properly to the concept of video calling prior to it starting.

SQ5: Does the application provide effective and usable feedback?

Although the questions asked to the professional and client to provide feedback, it was stated that the questions asked to both the users are yet too broad. An improvement to this would be to simply ask more directed question targeting the module that is being practised. On top of this, an asset to the evaluation system would be to give a qualitative evaluation of your peer. Although theoretical research does contradict this recommendation, the fact that it is stated in this test makes it worthwhile to explore this in a future iteration. In the future, the evaluation question should be iterated upon and tested again.

SQ6: How can the prototype improve regarding usability?

The results found on this question conclude in a definite yes. Throughout the use of the application, the users ran into numerous problems and annoyances that should be resolved in future iterations. Although a concluding answer to this question is found, this question should always be asked again, as new roadblocks can always rise up for the user.

SQ7: How is the prototype compared to practise moments in class?

As of now, no answer can be formulated to this question. Although this is a question that should be answered in the future, the data acquired with the current evaluation cannot conclude an answer for this. Therefore, this should be tested in future tests with the target audience.

Overall, the application does what it is supposed to do, however, it does till offer space for further improvement. The results found during this evaluation provide ample directions for this application to move into. Whether the application is effective in the goals it is designed for, has yet to be determined. For this, it is recommended to apply the remarks acquired during this evaluation. As a lot of the issues faced, can be solved in a number of manners, it is recommended to test individual solutions to these problems with rapid evaluations, followed by a large one in which the target audience is included for a longer period of time.

6. Phase 5: Critical Reflection

In this chapter, a reflection is given on the entire design and development process of this project. The highlights and low points of each individual phase are elaborated, for future project teams to learn from.

6.1. Phase 1: Problem Analysis and Exploration

Of the accumulation of all projects I have worked on in the past, this one had by far the longest one-stretch analysis and exploration of all of them. Overlapping an approximate 66% (20 weeks) of the time available for the project. Although I gained great insights in both key concepts and secondary concepts, it obstructed the possibility iterate the prototype – as only very few iterations could be made in the time available for it.

This iterative approach could be essential when it came to evaluating CDR4 and KDR6 – the requirements regarding fun. Although the research conducted into what the target audience is likely to find fun, it will remain an educated guess until tested. Especially since the results of this research resulted in a rather broad spectrum of what the target audience considers fun (4 out of 6 dimensions of the Gamer Motivation Model).

Although this phase overlapped a very large chunk of the development time, I am very satisfied with the secondary research into feedback and mobile user experience, as they helped define some of the ambiguous elements of the eventually selected design.

6.2. Phase 2: Design Iterations and Specifications

Contrary to the first phase, the predominant part of the design phase was finished in the shortest time compared to previous projects. The timeframe between the brainstorm that defined the core concepts and their evaluation with the target audience was only two days. Although translating and filtering the many concepts was done in time, the short time span between these might have affected the quality of the procedures performed.

Originally, the core concept brainstorm would have been conducted with the target audience and evaluated with CMD experts. However, after not being able to recruit any participants for this brainstorm, the order was forcefully swapped. Although it does not necessarily affect the quality of the outcome, it would have given more time between the two sessions.

Although I think the final design does likely provide an effective solution, having a longer prototyping and evaluation phase would have definitely improved the quality of the product.

6.3. Phase 3: Prototyping

Overall, I am very satisfied with the prototyping phase, as it went quite rapid and smoothly. The approach taken to this phase was very effective, as I started with drawing up wireframes and class-diagrams. This pre-built structure allowed me to very rapidly implement the various features into the actual prototype.

In the original design, it was specified that the application would have its own video calling functionality. I did significantly miscalculate the challenge of implementing such a feature. Although a first version was finished and functional on PC, its performance was too low to be functional on mobile phones. As a typical developer, I am positive I would have been able to pull it off if there was more time available. Choosing to use Skype as a substitute for this feature was a very wise decision.

As this is the very first real solo project of this study programme, I am only remotely dissatisfied with the final product. In previous projects, the teams were quite well supplied with both visual and technical developers and designers. Because I specialised in development rather than creating visuals, the visual implementation of the product is less impressive than what I am used to.

6.4. Phase 4: Evaluation

The evaluation phase has by far been the most frustrating phase of this project. Contrary to what is often thought of developing for students, recruiting them for the final evaluation was far more difficult than anticipated. This is something I will most definitely take into account during future projects. In the end, recruiting members of the target audience was not possible. It would have been optimal if the prototype was tested with them. Because of network issues at the testing location, a variant of the final prototype was used during tests – one that does not require internet access. Although this application was, in general, a valid representation of the application, it would have been optimal to test with the application that does use the internet. This is because the alternate version contained mistakes that were not included in the original version. Regardless of these setbacks, I am satisfied with the results that came from the evaluation. The information acquired formed great prospects for the potential future development process.

6.5. Final Words

In one sentence, working on a graduation project is not to be underestimated. Especially if it is the very first time you work on a project on your own. No matter what path you walk, you will inevitably run into some annoying obstacle. However, besides all those obstacles, the enthusiasm of the ones you cooperate with to put an awesome product together compensates for that every single time.

In the end, I am very happy with the way Spraac turned out. There is still quite a path to walk to make this product market proof, but I am certain it can successfully get there. I learned a lot from all of the project's phases; theories of positive design, doing concepting very efficiently, not underestimating features such as video calling, and most definitely not underestimating the difficulty of recruiting test participants.

Developing Spraac was a very good learning experience, and I hope that its maximum potential can be achieved in the aftermath of this graduation project.

7. References

- Ackerman, C. (2017). Big Five Personality Traits: The OCEAN Model Explained. Retrieved February 13, 2019, from <https://positivepsychologyprogram.com/big-five-personality-theory/>
- Alinier, G., Hunt, B., Gordon, R., & Harwood, C. (2006). Effectiveness of intermediate-fidelity simulation training technology in undergraduate nursing education. *Issues and Innovations in Nursing Education*, 359–369. Retrieved from <https://onlinelibrary-wiley-com.nlhhg.idm.oclc.org/doi/full/10.1111/j.1365-2648.2006.03810.x>
- Allen Interactions. (n.d.). Healthcare Role-play Training Case Study. Retrieved from <https://www.alleninteractions.com/kaiser>
- Bandura, A. (1997). Self-Efficacy. *Harvard Mental Health Letter*, 13(9), 4. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com.nlhhg.idm.oclc.org/ehost/detail/detail?vid=0&sid=e990bca4-a552-49a2-963a-d69e26fac414%40sessionmgr4009&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3D%3D#AN=9703260522&db=pbh>
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1–26. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com.nlhhg.idm.oclc.org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ca41f9b6-ad91-42e1-b347-4bc8e77fc054%40sessionmgr4006>
- Blair, L. (2011a). The Cake Is Not a Lie: How to Design Effective Achievements. Retrieved January 18, 2019, from https://www.gamasutra.com/view/feature/134729/the_cake_is_not_a_lie_how_to_.php
- Blair, L. (2011b). *The Use of Video Game Achievements to Enhance Player Performance, Self-efficacy, and Motivation. Proceedings of Meaningful Play '12*. University of Central Florida. <https://doi.org/10.1002/cbic.200600111>
- Bloom, B. S., Engelhart, M. D., Furst, E. J., Hill, W. H., & Krathwohl, D. R. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives - The Classification of Educational Goals*. London: Longmans, Green and Co Ltd. Retrieved from <https://www.uky.edu/~rsand1/china2018/texts/Bloom et al -Taxonomy of Educational Objectives.pdf>
- Brookhart, S. M. (2008). *How To Give Effective Feedback To Your Students*. Alexandria: Association for Supervision and Curriculum Development. Retrieved from <https://ebookcentral-proquest-com.nlhhg.idm.oclc.org/lib/hanzen-ebooks/reader.action?docID=361035&ppg=6>
- Butler, R., & Nisan, M. (1986). Effects of no feedback, task-related comments, and grades on intrinsic motivation and performance. *Journal of Educational Psychology*, 78(3), 210–216. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.78.3.210>
- Dawson, P., Henderson, M., Mahoney, P., Phillips, M., Boud, D., Molloy, E., ... Phillips, M. (2019). Assessment & Evaluation in Higher Education What makes for effective feedback : staff and student perspectives. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. <https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1467877>
- De Galan, K. (2015). *Trainen - Een praktijkgids* (3rd ed.). Amsterdam: Pearson Benelux B.V.
- de las Olas Palma-García, M., & Hombrados-Mendieta, I. (2017). Resilience and personality in social work students and social workers. *International Social Work*. <https://doi.org/10.1177/0020872814537856>
- Desmet, P. M. A. (2011). Design For Happiness: four ingredients for designing meaningful activities. *Proceedings of IASDR 2011, the Fourth World Conference on Design Research*, 31.
- Flammer, A. (2001). Self-efficacy. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, (December 2001), 13812–13815. <https://doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/01726-5>
- Fornaciari, C. J., & Lund Dean, K. (2014). The 21st-Century Syllabus: From Pedagogy to Andragogy. *Journal of Management Education*, 38(5), 701–723. <https://doi.org/10.1177/1052562913504763>
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*. US: American Psychological Association.

- <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81–112. <https://doi.org/10.3102/003465430298487>
- Hooyer, S. (2013). How Do Users Really Hold Mobile Devices? Retrieved February 26, 2019, from <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2013/02/how-do-users-really-hold-mobile-devices.php>
- Hopkins, B. (2012). *Instructional design for e-learning A guide for the Global Learning Centre*. Retrieved from http://www.click4it.org/images/0/02/Designing_e-learning_UNHCR.pdf
- Jimenez, S., Pohlmeier, A. E., & Desmet, P. M. A. (2014). Learning from the positive : a structured approach to possibility-driven design. *Proceedings of the Colors of Care: The 9th International Conference on Design & Emotion*, (January), 607–615.
- Jimenez, S., Pohlmeier, A. E., & Desmet, P. M. A. (2015). *Positive Design Reference Guide*. Delft: Delft University of Technology. Retrieved from <http://studiolab.ide.tudelft.nl/diopd/library/publications/positive-design-reference-guide/>
- Koch, B., & van der Maesen de Sombreff, P. (2011). Online oefenen van sociale vaardigheden. *Opleiding En Ontwikkeling*, 6, 36–40.
- Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development. *Strategic Learning in a Knowledge Economy*, (December), 20–38. <https://doi.org/10.1016/B978-0-7506-7223-8.50017-4>
- Learning Valley BV. (n.d.). Presentations2Go. Ede. Retrieved from <https://www.presentations2go.eu/>
- Lepper, M. R. (1973). *Extrinsic Rewards and Intrinsic Motivation in Children. Final Report*. Retrieved from <http://eric.ed.gov/?id=ED084210>
- Levenson, H. (2017). User Research Bias: How It Hurts Your App And What You Can Do About It. Retrieved May 6, 2019, from <https://usabilitygeek.com/user-research-bias/>
- MacIntyre, P. D., & Vincze, L. (2017). Positive and negative emotions underlie motivation for L2 learning. *Studies in Second Language Learning and Teaching*, 7(1), 61. <https://doi.org/10.14746/ssllt.2017.7.1.4>
- Md. Shahadat Hussain. (2017). Medical/Healthcare Appointment App (iOS/Android). Retrieved May 1, 2019, from [https://www.behance.net/gallery/50455397/MedicalHealthcare-Appointment-App-\(iOSAndroid\)](https://www.behance.net/gallery/50455397/MedicalHealthcare-Appointment-App-(iOSAndroid))
- Mendoza, A. (2013). *Mobile User Experience : Patterns to Make Sense of It All*. Elsevier Science & Technology. Retrieved from <https://ebookcentral-proquest-com.nlhhg.idm.oclc.org/lib/hanzen-ebooks/detail.action?docID=1377561>
- Nakamura, J., & Csikszentmihalyi, M. (2005). The Concept of Flow. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (pp. 89–105). Oxford University Press, Incorporated. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com.nlhhg.idm.oclc.org/lib/hanzen-ebooks/detail.action?docID=3052021>
- Narciss, S. (2012). Feedback Strategies. In *Encyclopedia of the Sciences of Learning* (pp. 1289–1293). https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1428-6_283
- Narciss, S. (2013). Designing and evaluating tutoring feedback strategies for digital learning environments on the basis of the interactive tutoring feedback model. *Digital Education Review*, 23(1), 7–26. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/258422092_Designing_and_Evaluating_Tutoring_Feedback_Strategies_for_digital_learning_environments_on_the_basis_of_the_Interactive_Tutoring_Feedback_Model
- Nielsen, J. (2000). Why You Only Need to Test with 5 Users. Retrieved May 6, 2019, from <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. Retrieved May 6, 2019, from <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Nishimatsu, H., & Chihara, T. (2014). Effects of intra-individual evaluation and self-evaluation on students' intrinsic motivation. *The Japanese Journal of Educational Psychology*, 436–444.

- https://doi.org/10.5926/jjep1953.43.4_436
- Noesgaard, S. S., & Ørngreen, R. (2015). The effectiveness of e-learning: An explorative and integrative review of the definitions, methodologies and factors that promote e-Learning effectiveness. *Electronic Journal of E-Learning*, 13(4), 278–290. <https://doi.org/10.2169/naika.71.673>
- Ozuah, P. O., & Chairman, V. (2005). First, There Was Pedagogy And Then Came Andragogy. *Einstein J. Biol. Med*, 21(8), 83–87.
- Priestley, D. (2015). The Goldilocks Principle – finding your “just right”! Retrieved February 25, 2019, from <https://lifelabs.psychologies.co.uk/users/2792-diane-priestley/posts/1993-the-goldilocks-principle-finding-your-just-right>
- Seligman, M. E. P. (2012). *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being*. Simon and Schuster.
- Silberman, M. L., & Biech, E. (2015). *Active Training: A Handbook of Techniques, Designs, Case Examples, and Tips* (4th ed.). John Wiley & Sons, Incorporated. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com.nlhhg.idm.oclc.org/lib/hanzen-ebooks/detail.action?docID=1895176#>
- TopScriptie. (n.d.). Kwalitatief onderzoek in een scriptie. Retrieved May 6, 2019, from <https://www.topscriptie.nl/scriptie-kwalitatief-onderzoek/>
- Universiteit Utrecht. (n.d.). Communicate! Retrieved from <https://communicate.sites.uu.nl/>
- University of Auckland. (n.d.). Thematic analysis | a reflexive approach. Retrieved May 14, 2019, from <https://www.psych.auckland.ac.nz/en/about/our-research/research-groups/thematic-analysis.html>
- Vedel, A. (2016). Big Five personality group differences across academic majors: A systematic review. *Personality and Individual Differences*, 92, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2015.12.011>
- Vedel, A., & Thomsen, D. K. (2017). The Dark Triad across academic majors. *Personality and Individual Differences*, 116, 86–91. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.030>
- Werth, E. P., & Werth, L. (2011). Effective Training for Millennial Students. *Adult Learning*, 22(3), 12–19. <https://doi.org/10.1177/104515951102200302>
- Yee, N. (2015). The Gamer Motivation Model in Handy Reference Chart and Slides. Retrieved February 8, 2019, from <https://quanticfoundry.com/2015/12/15/handy-reference/>
- Yee, N. (2016). Our Gaming Motivation Data Distilled into a 20-Minute Talk. Retrieved February 8, 2019, from <https://quanticfoundry.com/2016/04/07/gdc-talk/>

Appendices

Appendix I. Conclusions Lecturer Interviews

Description

Interview Topic: Casus Exploration & Problem Definition

Interviewer: Willem Meijer

Interview Count: 5

Interview Dates: (05-12-2018), (10-12-2018), (12-12-2018), (20-12-2018), (17-01-2019)

As part of the casus exploration, several semi-structured interviews have been conducted with several teachers at the SASS. Within these interviews, emphasis is lain upon the current curriculum, their look at potential gaps/obstacles within this, and what they expect from the tool that is being created. To gain insight in this, an X amount of lecturers from the SASS have been interviewed.

Current Curriculum

Classes are prepared by reading the relevant literature or by watching a video. To prepare for class, the students need to record a video in which they exhibit the methodologies learned. These recordings are either evaluated by peer groups or in class. During classes the new information is practiced through role-playing using pre-defined cases or cases created by the students themselves. Occasionally, a video is shown which is discussed and evaluated together. By watching 360-degree videos, students are introduced to realistic scenarios. With these videos the learner gains experience in regard to the realistic working environment. Alternatively, students are occasionally asked to do a role-play conversation in front of the class as well, after which this is discussed with the entire group. For the first time ever, a Boolean-multiple-choice exam is given to test the students' subject knowledge. This seemed very effective as an educational assessment/tool, and therefore will be conducted next year again.

The curriculum of the first year of Social work builds up gradually. The curriculum discusses the following topics (in their respective order):

- Assertiveness and Speaking
- Client introduction
- Conversation skills (this is not taught earlier to prevent the student from learning tricks)
- How the client challenges/influences them (anger, timid, emotional, etc.)
- Finally, they learn the dynamics between them and the client.

Each of these topics appends to the previously taught knowledge.

Role-playing exercises do not have a set preparation method. However, variables like age, relationships, kids, home situation, work, and the problem they're facing are often defined.

Students are commonly asked to define their own cases. By doing this, the student can feel more connected with the played character (it resembles them in some manner).

Curriculum Obstacles

As it turned out, all obstacles can be split up in three different groups – authority, knowledge, and assessment. In the following list, each individual obstacle is described.

Authority

- Students do not read the relevant theory (books or hand-outs) before class. Therefore, the effect of the class is reduced significantly.
- People consider the role-playing exercises valueless because they do not completely represent a realistic scenario (since you do it with peers). Although the further they get into the curriculum, the more value they see in the exercise.
- Students who have followed courses regarding conversation techniques often think they already know how to do it properly. However, often, they still make very basic mistakes when actually doing it (e.g. follow-up questions or open questions).

- Students find it difficult to schedule meetings with one another to do a practice conversation outside of class (because they have a lot of different things to do). Asking the students to film these sessions seems like an effective motivator.

Knowledge

- Students often do not realise the effect of the asked questions. A question you might ask as a friend is not always the question you should ask as a coach.
- Students often assume the coachee's problem. They fill in gaps in the description with their own experience regarding the topic.
- Starting a conversation is considered very difficult (greeting, comforting, consent to recording etc.).
- Students think they should provide advice in a conversation, however, they should assist the client into finding the solution themselves.
- Students run out of questions to ask. Assumed is that this is because students do not listen enough to their clients. If they did, the questions should create themselves.
- Students often focus on the past. They tend to ask about the drama of past events (e.g. why someone cheated) instead of trying to find a solution that helps the client in the future.
- Students tend to unintentionally ask judgemental questions or make judgemental remarks (positively and negatively) (e.g. "that's very nice!" whereas the client didn't formulate an opinion on the matter discussed).
- Students tend to avoid silences in a conversation, whereas this can really be used as a tool. Silences are often "resolved" by asking a new question.
- Students tend to cut-to-the-chase, instead of introducing the client properly (welcoming, comforting, clearing up the context of their life).

Assessment

- Students often are too mild in role-playing exercises. Although they might be asked to play obstructive, they often give reasonable answers to the coach.
- Students often do not give concrete enough feedback to their peers. When providing feedback, they should refer to specific actions their peer took, and explain why that was good/bad.
- The final exam is very hard to grade, because it gives a very selective preview of the students' skills. Not everything can be tested in one final conversation.

Tool Expectations

Interviewee 1

- The user can use the application anywhere
- The user receives immediate feedback on their actions/decisions
- The lecturer is able to give an assignment (e.g. do a solution-approached conversation)
- The application should be intuitive and easy to use.
- The application should be fun to use
- The experience should be realistic (realism closely relates to the app's authority)

Interviewee 2

- Video recording
- Buddy-system where two students are connected and can give each other feedback.
- Add comments at specific timestamps within the video. With this the user receives feedback for their exact behaviour.
- The teacher should be able to see all videos from their students as well, so they can occasionally provide feedback as well.

- The tool should have a browser extension as well (working through phone all the time is very tedious and time consuming).

Interviewee 3

- Virtual Reality. It provides a very realistic scenario compared to role-playing exercises. These videos give great insight to the user.
- The user should be able to self-reflect by looking through their conducted conversation. This can be done within the application, however, can be done with pen and paper as well.
- An application that provides a lot of concrete feedback.
- A virtual client that challenges the user to step out of its comfort zone (in contrast to the role-playing exercises), and gives critical responses (e.g. "what you just said is very inappropriate")
- Explicit feedback to the user's decisions
- Finishing an actions should be provable (students often do not use the time given for exercises; instead they take a break)

Interviewee 4

- The app can be referred to in class ("Hey I see you're having trouble with his, look at exercise X for that")
- The content should be easily divided by themes (e.g. solution-approached coaching or motivational coaching), so the teacher can refer to it with more ease.
- Maybe they see a role-play and are asked to reflect on it. Their findings can then be discussed in class.
- Optimally they should be able to virtually practice their conversation skills in some manner.
 - Maybe by connecting two students through the internet and letting them have a conversation (skype-esque).

Interviewee 5

- Theory does not have to be discussed in the application. The written exam seems to cover that well.
- In a fun manner providing feedback on their own recordings. Challenge them to be critical, or let them compare with one another.
- Talking with a virtual client would be amazing.
- A VR application in which a client sits across of you. Responding to them would be amazing, however, simply discussing the experience in class can be effective as well.

Other Relevant Information

Similar Applications

- Presentation2Go
- VR Experience to practice presentations with (University of Applied Sciences, Utrecht)
- Conversation Skills practice tool with live feedback (Open University)

Literature

- Wegen en Blijven Overwegen
- Praktijk Gerichte Sociale Vaardigheden
- Hulpverlenend Gesprek
- Leren Communiceren
- Psychologische Gespreksvoering – Lang & van der Molen

Other

- Contact Jacomien Biemond for the Teacher's Manual
- Look at the slides from the Applied Psychology minor
- [Korthagen's](#) method is interesting to look at regarding evaluation.
- Hanneloes van Veen-Schleurholts is interested in piloting projects in her classes.

Appendix II. Conclusions Student Questionnaires

1. Description

Questionnaire Title: Gespreksvaardigheden Studenten I (=Conversation techniques Students I)

Questionnaire Link: [the link is intentionally left blank due to privacy reasons]

Data Link: [the link is intentionally left blank due to privacy reasons]

Date: 06-03-2019

Interviewer: Willem Meijer

Respondent Count (n): 15

The goal of this questionnaire is to acquire insights in who the target audience is, what their experience is regarding regular apps, games, and educative/serious apps. In order to acquire this information, a questionnaire is distributed asking a series of questions that can be divided in the following concepts: Demography (age etc.), Personality (BIG-5), Application use, Opinions on their conversation technique workshops using open questions, and a reflection on the obstacles defined by lecturers using a Likert-scale.

Note: At the time of this writing, there is a solid chance that more people will respond. Therefore, the data shown in this document might be incoherent with the final data.

2. Demography

Information sought for in this chapter was the students' age, gender and education programme. From the information acquired we can state the following:

Age: between 17 and 23 years old, with an average of 19.7 and a median of 19.

Gender: 93% female; 7% male.

Education Programme: All respondents study the full-time bachelor Social Work, and are in the first year.

3. Personality (BIG-5)

In the questionnaire, the participants are asked to fill in a pre-existing questionnaire developed by 123Test (<https://www.123test.nl/bigfive/>). This method is chosen over including the questions in this questionnaire for the sake of simplicity and proven reliability of their test. Use is made of this personality test to clear up the player type of the students. A direct link between the BIG-5 personality test and the Gamer Motivation Model is established (Yee, 2016). With this information can be established what the players look for in an application (e.g. action, social interaction, achievements).

Figure 1 shows how high the students have scored in each of the domains. Respectively, the colours represent Neuroticism, Agreeableness, Conscientiousness, Extraversion, Openness to Experience. Not all of the mentioned domains are considered relevant for this research. The six domains defined by Quantic Foundry connect to merely three out of five of the domains. The domains Action and Social cohere with Extraversion, Mastery and Achievement with Conscientiousness, and Immersion and Creativity and Immersion with Openness to Experience. Thus, for visual reference, only the colours Yellow (3), Green (4) and Orange (5) are relevant for this research.

What the results of the questionnaire show are that students score very high on *Conscientiousness*; scoring a 3.133 on average with a standard deviation of merely 0.577. Although these results do show a significant pattern, it is worth noting that it is likely that people who took the additional effort to

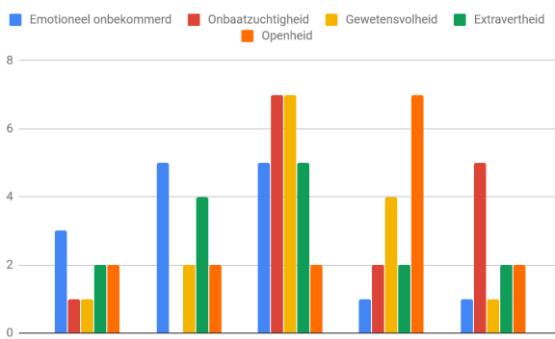


Figure 1: BIG-5 Model scores.

voluntarily fill in this questionnaire score high on this domain compared to their peers. Additional research might therefore be important to evaluate these numbers. A relatively low score is acquired on Extraversion; with an average score of 2.867 and a standard deviation of 1.246. Openness to Experience is scored very high on by students; with an average of 3.333 and a standard deviation of 1.291.

These numbers suggest already that Gamer Motivation domains Mastery and Achievement are likely to be an asset to the application. Although information acquired regarding the two other domains (Extraversion and Openness to Experience) are less decisive (due to their high standard deviation), they still give insights into the personality of the players. A higher response count might help narrow this deviation down, resulting in a clear recommendation to use their gaming elements as well.

4. Application Use

From the questionnaire, a large list of commonly used generic applications, games and serious applications could be derived. The information acquired from these questions helps design the application's interface to enhance the user experience (UX). By letting an application's interface resemble that of another, the users can learn how to use this quicker (Mendoza, 2013). The list of applications provided by this questionnaire gives an insight into what the students are already used to, and thus the design can pick elements from the various application to increase the UX. Of the three sought for application types, the first (generic applications) was answered completely most commonly (100% response rate). The other two (games and serious applications) were answered less commonly (60% for both) and tell us that these applications are less commonly used by these students.

The five most commonly used generic applications are the following: WhatsApp, Instagram, Snapchat, Facebook, and mail (although not specified which app). Games listed by students are spread across a very large range. Puzzle game was mentioned most often (twice), whereas all twenty other games – that ranged from shooters to match-3 to all kinds of puzzle games – were all mentioned once. Therefore, a clear direction regarding games is not established. However, by analysing all titles mentioned, elements might be established regarding what the students find interesting. The results found regarding serious applications were very similar to the ones acquired for games. Many people failed to mention the serious applications they have used in the past. Only one application, Duolingo, was mentioned more than once. The other seven applications were only mentioned once.

To acquire a clear view of what the students are already used to, a look must be taken to all mentioned applications. After this is done, elements should be cherry-picked from their established patterns to enhance the users' experience.

5. Opinions on Conversation technique Workshops

In order to give the students the opportunity to provide their honest opinion, four open questions regarding the current conversation technique workshops were asked. These questions helped specify what they find difficult/easy in the current course and what they think are tips/tops of the course. From these questions, what is found difficult and where workshops can improve are elements on which the conversation technique application can attend. Therefore, these questions are most relevant to the outcome of the questionnaire. In order to easily find patterns in the answers given, the answers are distilled down into keywords. This is followed by counting the keywords with which the most commonly mentioned issues can be found. When looking at the answers, it can immediately be noticed that negative answers are far more coherent than positive answers.

When it comes to what students find easy during the workshops, a very diverse set of subjects is mentioned, ranging from abstract answers, like "everything", to specific answers, like "follow-up questions". As of now, no clear trend can be found regarding what is easy during workshops.

What is considered difficult during classes, on the other hand, shows a very clear pattern. Subjects such as "roleplaying in front of an audience/peers", "asking follow-up questions" and "realistic roleplaying" come up most commonly (respectively, 5, 4 and 2 hits).

Similar to what students find easy in workshops, what they find tops of the course are very diverse as well. Although the class is often referred to as elaborate, insightful and useful.

When it comes to improvements in the workshops, two opinions stand out prominently – more examples and exercise opportunity, and shorter classes. Although the latter is unlikely to be achieved within this project, it is still a nice discovery.

6. Reflection on Obstacles defined by lecturers

Prior to conducting this questionnaire, five interviews have been conducted with Social Work and Applied Psychology lecturers. In these interviews, specifically was sought after what obstacles students were facing during conversation technique workshops. The results found there, are reflected upon in this questionnaire using 14 Likert-Scale questions. This reflection is done to specify the obstacle attempted to tackle within this project. Contrary to what was believed by many lecturers, a lot of the obstacles previously defined seem not to provide an issue at all for many students. In order to define a clear recommendation regarding development direction, the following elements have been taken in to account:

- The median and average in combination with whether a high/low score is good/bad. This can be recalled from the conclusions stated in the interview.
- The spread of the given scores (standard deviation). The lower the spread, the better the answer.

The lowest deviation and highest score can be found at the 9th open question. This statement is the following (translated from Dutch): “I am often unable to come up with new questions to ask.”. On this question, students most commonly answered with a 3 – with 4 as a close second – resulting with a 3.467 average score. Scoring high on this question is not a good thing according to the interview. In any occasion should and is the professional be able to continue.

A second result with a significant difference is the 8th question. Here, the student’s tendency to provide advice is tested. Scoring high on this element is not a good thing according to interviews because it is likely to damage the quality of the conversation. The students scored: average: 3.267; median: 4; standard deviation: 0.961. Although the results here are more spread out than in priorly discussed questions, the fact that many students score very high on this element suggests that it is worth to specify in this direction.

From all 14 questions, these two topics were considered most significant. Therefore, these two are worth specifying into.

7. Conclusion

From the questionnaire the following conclusions can be derived: (1) it is highly likely that gaming the domains *mastery* and *achievement* from the gamer motivation model are addressed in the application, (2) students have difficulty asking follow-up questions during a conversation with their client, (3) students have a tendency to give advice to their client even though this is inadvisable in order to maximize the quality of the conversation.

Steps following up this conclusion are (1) present conclusions 2 and 3 to the client and other professionals and specify whether this is indeed a direction to move into with the application, (2) analyse the various applications and games listed in paragraph 4.

Appendix III. Conclusions Course Owner Interview

Interview topic: Training Application for Conversation Techniques

Interviewer: Willem Meijer

Interviewee: Marloes Keus

Attendee: Isabell Drewes

Interview Date: 19.03.19

As part of casus exploration, an interview with the course owner of the course conversation techniques is conducted. The goal of this interview is to figure out how an application can complement the current curriculum. More specifically insight was gained in the theoretical element within such application and how practice cases are developed.

Topic 1: Theoretical Element

Question: How important do you think the theoretical aspect in the application is? How in-depth should we go, if at all?

During the first year of the bachelor, assignments emphasize on basic skills. These include (and there are more):

- Asking questions and follow-up questions
- Paraphrasing
- Feeling reflection
- Summarizing
- Using silences

When practicing, this should be emphasized, because this is most important. It's the foundation of a social worker.

These skills do not have to be explained theoretically. Examples are likely to be most effective here. More elaborate models, such as motivation conversation skills can be left out for now, since these are advanced topics. The 5-H Model might be interesting to address in the tool. This can be similarly tested as the basic skills. Give examples of the individual questions, and give the opportunity to train them individually.

Topic 2: Case Creation

Question: How are final assessment cases prepared? What is pre-defined and what is left to creative freedom?

There are no guidelines to what should be in a case. Most of it is made up by the lecturer.

There are general guidelines for it though. These are established to maintain case difficulty. These are the following:

- No DSM problems (psychic problems such as: autism or depressions).
- No multi-problem cases (one client with multiple problems).
- The client is there voluntarily (they want to talk).

An assignment that is quite successful in regular curriculum is creating a case yourself and filling in all the details: living environment, person, case, etc. Everything is able to be edited.

Miscellaneous Insights

This application focusses on practicing/applying knowledge. It might be interesting to do a follow up project that emphasizes the theoretical element. Potentially a sort of dictionary app containing a short description of all the theories. Students can quickly look up concepts in case they have forgotten about those.

Students give very poor qualitative feedback. They take the easy way out, so-to-say. Guiding them through the process of providing feedback might be interesting.

Practice is considered quite boring. It's the same every time. One client, one professional, one observer. There is no real variety. Adding objectives during the exercises might be a lot of fun. E.g. acquiring all personal information (hobbies, relationship, family, work, all of it) about the client is a fun side objective (mastery-achievement) to achieve. Every type of skill trained, could have it's own side-objectives.

The student should be able to practice specific elements of the conversation. It can become quite boring to do the entire introduction every single time. This increases the time needed for the application as well. By skipping the introduction, you can reduce the playtime by 5 minutes easily.

Marloes cannot meet up on: Monday Afternoon, Wednesday, and Thursday morning.

Appendix IV. Concept Brainstorm Preparation

Location

ZP23/G012

Date & Time

03-04-2019 – 11:00-13:00 (2 hours)

Attendees

± 4 SASS Students

± 2 SASS Lecturers

± 2 CMD Professionals/Students

Materials

- A ball or throwable object
- Bunch of A4 papers
- Bunch of Small papers
- Bunch of pens
- Bunch of markers
- Writable stickers

Description & Goals

For my CMD thesis I am developing an training platform for first-year social studies students (applied psychology and social work) with which they can practice conversation techniques.

For the people who are not familiar with these classes, they encompass topics like asking correct open questions, complimenting, or welcoming a client.

Think of

- Themes
- Interaction
- What do you do

The goal of this session is to figure out many fun ways in which this can be potentially achieved. Quantity is the primary goal not quality.

Somewhere during this session we'll have a break during which the participants can eat a bit. No time is set for this, so feel free to do it anywhere you want.

Brainstorm Question

What does an application look like with which students can practice conversation techniques in a fun manner and outside of class?

Prerequisites & Rules

Most Important Prerequisites

- The user is not bound to a location whilst using the application.
- The user must find it fun to use the application.

Less Important Prerequisites

- The tool is complementary to the current teaching system.
- The user's intrinsic motivation cannot diminish due to overwhelming extrinsic compensation.

Brainstorming Rules

- Defer Judgement; Don't critique any idea generated, save this for after the brainstorm.

- Encourage wild ideas!
- One conversation at a time; try to discuss an idea as a group.
- Headline; capture the essence quickly.
- Focus on quantity not quality; more is better!
- Preferably no phone use.

Participant Preparation

Nothing is required. However, if they start thinking of things already before the session, it would be totally awesome.

Activities

Total Duration: ± 60-110 minutes

1. Introduction

Time: ± 5-10 minutes

Materials: writable stickers + markers

- Say hi
- Mention that they can write down their name on the stickers.
- Introduce Description & Goals + Brainstorm question
- Introduce Prerequisites & Rules
- Confirm whether you were clear and if there are questions

2. Warming-Up: Marooned

Time: ± 5-10 minutes

Materials: Paper and pens/markers

Source: ("Icebreakers, Team building Activities, and Energizers", n.d.)

"You are marooned on a island. What five (you can use a different number, such as seven, depending upon the size of each team) items would you have brought with you if you knew there was a chance that you might be stranded. Note that they are only allowed five items per team, not per person. You can have them write their items on a flip chart and discuss and defend their choices with the whole group. This activity helps them to learn about other's values and problem solving styles and promotes teamwork."

3. Diverging!

3.1. Brainwriting

Time: ± 5-10 minutes

Materials: small papers and pens/markers

Source: (Curedale, 2013)

Brainwriting is an individual exercise in which participants have to write down simple potential solutions on separate pieces of small paper. The participants have to try to minimally write 3 ideas down; more is always better. While writing things down, they shouldn't speak with the other participants.

After, all ideas are thrown on a pile and shuffled a bit.

This exercise is used to empty the participants' heads and make them more open to new ideas during further exercises.

3.2. Merging & Elaboration

Time: ± 20-30 minutes

Materials: Paper and markers

Source: (Lewrick, Link & Leifer, 2018)

At random, grab one of the written down concepts. Read it out loud and attempt to combine it with other people's ideas. If it's exactly the same concept as the one someone else wrote down, you can filter it.

Discuss the selected concept, expand it, try to fill in the holes in the design. Write the new ideas down again.

3.3. First Filter: Voting

Time: ± 5-10 minutes

Materials: stickers or markers, whiteboard or flip-over, markers.

Source: (Curedale, 2013)

Write down all concepts on a white board or flip-over. Ask the participants to mark their top three concepts.

3.4. Funifying!

Time: ± 20-30 minutes

Materials: paper, markers/pens

As a group, grab the top three concepts from the previous rounds and make them as fun as possible. Anything is possible, anything is allowed.

4. Concluding!

Time: ± 5 minutes

- Say bye
- Thank them all for creating awesome ideas
- Yada, yada, yada

References

Curedale, R. (2013). *Design Thinking - Process and Methods Manual*. Topanga: Design Cornrnunity College Inc.

Icebreakers, Team Building Activities, and Energizers. (n.d.).

Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. J. (2018). *The Design Thinking Playbook : Mindful Digital Transformation of Teams, Products, Services, Businesses and Ecosystems*. Wiley. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.nlhhg.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1799266&site=ehost-live>

Appendix V. Unstructured Concepts

Introduction

This document contains all concepts and features that were generated in an unstructured manner such as a random influx of inspiration or ideas from interviewees. In this document the concepts are divided based on their origin.

Random Influxes Phase 1

- An application resembling a chat with someone in which certain techniques are trained.
- And Interrogation game in which you have to use specific techniques to get new information.
- Virtual Reality App in which you talk with other people.
- Application or game in which you learn how to give effective feedback to others.
- App Where students create cases for others to practise with.
- Student can create conversation partners for their peers (challenge them)

Interviews With SASS Lecturers

During the first interviews with SASS lecturers, the miracle question was asked ("If the app was finished tomorrow, what would it look like according to you?"). The following were the answers to that:

Interviewee 1

- The user can use the application anywhere
- The user receives immediate feedback on their actions/decisions
- The lecturer is able to give an assignment (e.g. do a solution-approached conversation)
- The application should be intuitive and easy to use.
- The application should be fun to use
- The experience should be realistic (realism closely relates to the app's authority)

Interviewee 2

- Video recording
- Buddy-system where two students are connected and can give each other feedback.
- Add comments at specific timestamps within the video. With this the user receives feedback for their exact behaviour.
- The teacher should be able to see all videos from their students as well, so they can occasionally provide feedback as well.
- The tool should have a browser extension as well (working through phone all the time is very tedious and time consuming).

Interviewee 3

- Virtual Reality. It provides a very realistic scenario compared to role-playing exercises. These videos give great insight to the user.
- The user should be able to self-reflect by looking through their conducted conversation. This can be done within the application, however, can be done with pen and paper as well.
- An application that provides a lot of concrete feedback.
- A virtual client that challenges the user to step out of its comfort zone (in contrast to the role-playing exercises), and gives critical responses (e.g. "what you just said is very inappropriate")
- Explicit feedback to the user's decisions
- Finishing an actions should be provable (students often do not use the time given for exercises; instead they take a break)

Interviewee 4

- The app can be referred to in class ("Hey I see you're having trouble with his, look at exercise X for that")
- The content should be easily divided by themes (e.g. solution-approached coaching or motivational coaching), so the teacher can refer to it with more ease.

- Maybe they see a role-play and are asked to reflect on it. Their findings can then be discussed in class.
- Optimally their should be able to virtually practice their conversation skills in some manner.
 - Maybe by connecting two students through the internet and letting them have a conversation (skype-esque).

Interviewee 5

- Theory does not have to be discussed in the application. The written exam seems to cover that well.
- In a fun manner providing feedback on their own recordings. Challenge them to be critical, or let them compare with one another.
- Talking with a virtual client would be amazing.
- A VR application in which a client sits across of you. Responding to them would be amazing, however, simply discussing the experience in class can be effective as well.

Interview With SASS Course Owner

Students converse with each other. During this conversation, the professional needs to pursue an objective for which they have to apply the conversation techniques. An example of this is: "Figure out all personal information about your client" in an exercises where they practice "asking open questions". Things they could figure out are: hobbies, work, family, romantic life, pets, anything personal really.

Post-Concept Brainstorm

After the initial brainstorm for concepts, a number of new ideas arose. These are listed here.

Concept 1: Team Detective

A detective game where a class is split up into two groups. Both groups are given a case to solve. All individuals within the team have to conduct conversations to acquire new information. Each team also represent the persons of interest of the other team. This is to ensure that they will be speaking to someone who is not involved in their own detective mystery. On top of that, splitting the teams adds a competitive element. The game is played over a longer period of time (e.g. one trimester).

Concept 2: Roleplaying Toolkit

An environment in which people can do a roleplay in a fun manner.

In the solution, they can practice certain modules (paraphrasing, follow-up question, open questions, etc.).

Before they start a module, they can quickly read over what the module is about. This can be done textually, with a video or a quick test.

After, the practice session will start.

In this session, they will speak with a real person (through a messenger, video call or phone call). During this conversation, the learner will be given the challenge to train the module they want to, and to try and solve a challenge (e.g. learn all the hobbies of a person).

The client is defined by a set of characteristics (age, gender, mood, hobbies, problem, etc.). The user can or cannot design this themselves.

Afterwards, the client will receive the opportunity to evaluate the learner's performance. This can be done in three manners:

- A simple rating to their performance (and specifically on the stuff they want to learn)
- A suggestion "I recommend you to continue practicing with module X"

- Stat distribution. They are given opportunity to distribute a set number of points across a list of skills that are being tested.

The results of these ratings can be used to show progression in skill, and recommendations to practice with.

Appendix VI. Brainstorm Results

Introduction

This document contains the accumulation of concepts and features defined during the Concept Brainstorm, conducted on 03-04-2019. This document will contain all of the vocalised ideas. The ambiguity of a concept can differ very much per individual concept. These descriptions serve as a foundation

Concepts

Concept 1 – Murder Game

Murder Game -> Detective / escape room. | real cases are hard to figure out.

Concept 2 – Game Show

Game show. First, you have +-5 minutes to ask question to the client and figure out as many things as possible. After you are asked to answer as many questions as you can. If you can't answer a question, you lose.

Concept 3 – Wie is de mol?

The entire class plays a game of "wie is de mol?" throughout the entire block. For the assignments they're given, they have to talk to people and do specific exercises (apply techniques or figure out information). In the meantime, they try to figure out who the mole is.

Throughout the block, you occasionally get a hint ("there's something happening here"), when you go there, you are encouraged to socialize.

Concept 4 – Dating Game

You talk with two different people, and try to figure out whether they're compatible.

Concept 5 – Record and Feedback

Daily activities, send recorded messages to someone else, acquire feedback on it.

Concept 6 – Reflection Exercises

You watch a recording of a conversation, and provide feedback on it in one or multiple of the following options:

- The video pauses; you are asked "what would you do differently here?"
- You press a button every time you notice something bad/ good.

Afterwards, you record your own video in which you perform a technique, and consider the feedback you've given in the prior exercise. This is then shared with others, and you acquire feedback on that. "Praatje-plaatje-daadje" -> explain what you are going to do; show an example of it; do it.

Concept 7 – Random Daily Social Challenge

The users receive a daily social challenge they have to complete. An example could be "talk with a stranger and figure stuff out about them".

The user can keep up a streak that is broken after a week of absence.

You can share your stories with your peers and acquire a score for the best story.

Motivation is quite iffy. Users might think "I know this stuff already, so I don't have to practice"

- Giving them an initial score, so they immediately see they have points of improvement.
- Example of peers, that thought the same thing but weren't prepared either (they realised through internship or something).
- Make the first assignment super difficult, so they immediately see they're not good at what they're doing.

The app prompts you with an assignment to complete. The assignments could be:

Subject: Botany

Quest: Find a person who knows a lot about botany

The application can give you advice on the techniques you could apply.

Afterwards, the person you spoke to gives you feedback on your manner of approaching. The application provides example questions/advice in case the people don't know what to say about your performance.

Get the objective to do a conversation in some setting. You act within a team, and you choose one of them to converse with.

Objectives could be: talk with someone as if you were on a date. This forces you to step out of your comfort zone, and maybe have a very interesting conversation.

Afterwards the rest of the group can provide feedback on how well you did.

Concept 8 – Roleplaying / Blackstories

One person receives the role of a client the other the role of a professional. They perform a simple roleplay. The professional is given an assignment to complete (e.g. they need to figure out specific information of the client). They achieve this by doing a practice conversation. The client in this scenario is responsible for not changing the conversation into a “wie is het?” (guess who?). When the professional really messes up, they have the power to quit the conversation. This can be through text, face-to-face or video call.

Alternatively, a third person can be included to provide feedback during and after the conversation.

Concept 9 – Improv

Pick any exercise from the improv dictionary and apply it to your scenario.

“Improv Encyclopedia v2.0.6”. (2007). [Improvencyclopedia.org](http://www.improvencyclopedia.org)

Concept 10 – Flashcards

You are given a set of flashcards with a question up front, on the back they have an answer. At the start, you can choose a difficulty. Based on this you'll get less/more difficult/descriptive questions

Concept 13 – Sucky Examples

You see an example of someone who sucks at talking. You are given the task to provide feedback on them. This can help you remember concepts discussed in class. You get achievements for completing assignments.

Concept 14 – Visual Novel

You're reading a visual novel during which you occasionally have to answer a question. In here, your knowledge is tested and the result can differ. Massive conversation tree, but more interesting.

In case you get stuck on a specific part, you can ask for assistance through a forum.

Concept 15 – Personal Assistance

You are a virtual character's personal guide. Occasionally throughout the day, you'll receive requests to talk. The character has experienced something and is in a pickle. Through a short conversation, you'll assist it.

It is sort of a Tamagotchi, you “maintain” the character. You build up trust, and eventually will be able to help multiple characters at once.

Concept 16 – Incomplete Information

This played with three people (or part AI). One person knows the client's personal info, the second is the client, and the third is the professional. The professional talks with both characters to figure out what is the case with the client.

Concept 17 – Fortune Teller

A game in which you try to figure out things about your “client”, and use that to tell their future.

Concept 18 – Detective Game

You play as a detective who's attempting to solve a case. To acquire information, you need to talk with suspects, witnesses, family, etc. During these, you can acquire information to solve the case. During these conversations, you'll be required to use the conversation techniques.

Feature

Feature 1 – Build Your Client

Design your own client by hand-picking specific characteristics. These characteristics are used to determine the case (proc gen). During the conversation you have to figure out what the case is about.

Feature 2 – Case Diversifiers

A character can have additional challenges that have nothing to do with the current case. E.g. slurred speech, or chaotic. These elements are merely there to make the case more challenging.

- Recordings of speech impairments can be difficult
- Textually it can be very difficult to correctly represent.
 - Can be resolved with gaps in the sentence.

Feature 3 – Time Pressure

Adding time pressure to the exercises might add a lot. In real life, the professional has to be efficient in their conversations as well. This can be perfectly simulated through a limited amount of response time.

- In multiple choice questions you e.g. have 5 seconds to answer. This shrinks the time to thoroughly think about the right answer.

Feature 4 – Shared Progress

You occasionally get a notification saying “this person did something”, incentivising you to do progress as well.

You are required to share info in order to get info.

Sort of like Broken phone. Snapchat-like?

Feature 5 – Feedback

Give feedback on someone else's work.

Feature 6 – WhatsApp

Have a conversation through a messenger. Maybe give feedback on emoji use and how stuff is interpreted.

Feature 7 – Levels

The techniques are split up in separate levels. Simple techniques are in lower levels, more advanced in higher. Higher levels could also contain a combinations of prior exercises.

Feature 8 – meta-knowledge

You get to know information less relevant to one of your clients (e.g. whether they like coffee, or that they can't stand loud noise). You should consider these throughout future conversations (e.g. what you offer them to drink, or where the conversation will take place).

Feature 9 – Progress Bar

The user sees a progress bar that's filled up with clients they've helped. They can click on the individual clients and see what they learned during that conversation.

Feature 10 - Lootboxes

You design your own clients to speak with. These clients consist of certain components (age, gender, haircolour, personality traits, interests, etc.). Through conversations you gain points. With these point, you can acquire new characteristics to design your clients with.

Feature 11 – Beeper

Your phone turns into a beeper. When it goes off, you have to respond within a certain time frame.

Appendix VII. Concept Evaluation Handout

Beschrijving

Voor mijn afstuderen ontwikkel ik een applicatie waarmee jij, de eerstejaars student van de academie van sociale studies, jouw basis gesprekstechnieken kan oefenen.

Ik heb samen met studenten een aantal concepten voor deze applicatie ontwikkeld, maar ik wil natuurlijk graag horen wat jullie van deze ideeën denken!

Hieronder staan een aantal oplossingsrichtingen die ik in kan slaan, en hiervoor wil ik graag jullie feedback weten!

Probeer bij het geven van feedback de volgende vragen te stellen:

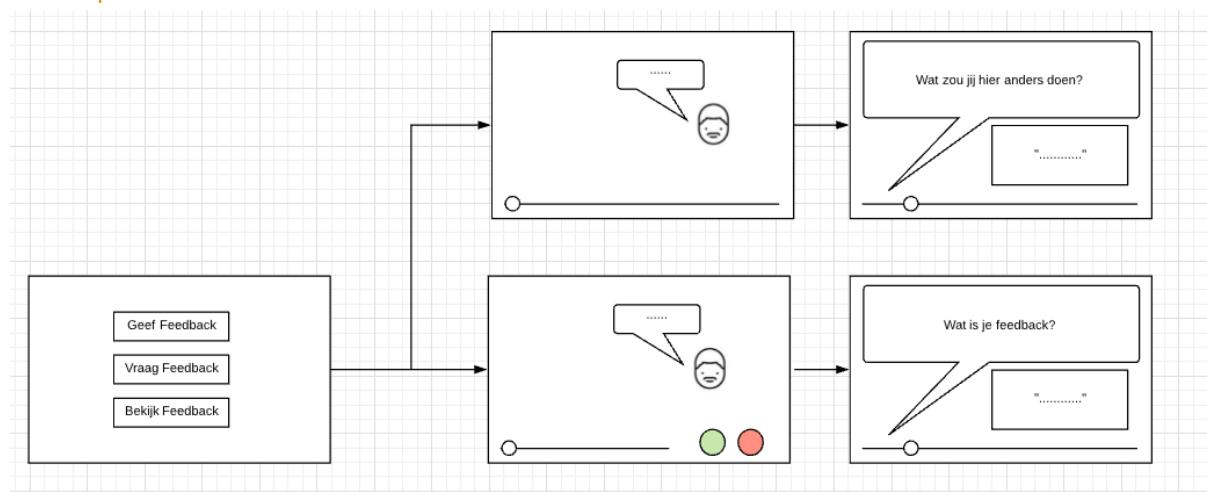
“Helpt dit mij bij het oefenen van gesprekstechnieken, en waarom?”

“Lijkt dit mij leuk om te gebruiken, en waarom?”

Mocht je op één of beide vragen “nee” antwoorden, heb je dan ook suggesties hoe het beter kan?

Wees niet bang om kritisch te zijn, hoe meer feedback ik krijg, hoe beter het uiteindelijke resultaat!

Concept 1 - Reflectie



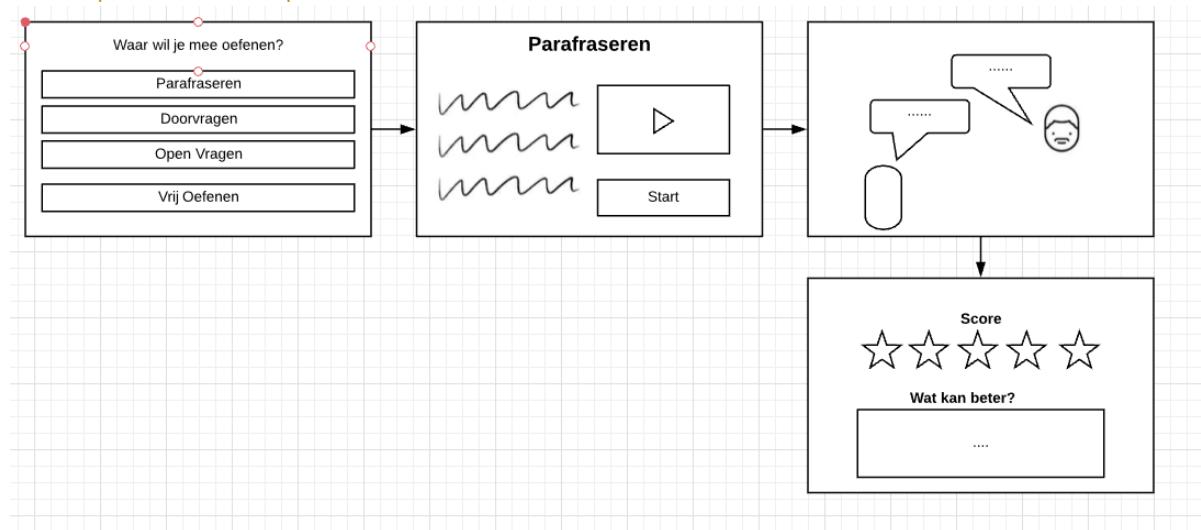
Dit concept draait om het geven van feedback *op* oefensessies. Je upload opnames van één van je gesprekken, en vraagt feedback aan je medestudenten. Je kan feedback geven met twee knoppen waarmee je aan kan geven of iets goed of minder goed gaat, of wat je anders zou doen. Wanneer je hier op drukt kan je je feedback invullen in een tekst vakje.

Concept 2 – Persoonlijke Assistent

In dit concept ben jij de begeleider van een virtuele client. Door de dag heen zal deze cliënt je kunnen benaderen. Hij zit bijvoorbeeld ergens mee. Wanneer dit gebeurt kan jij in een kort gesprekje mogelijk de oplossing bieden.

Je komt door de gesprekken heen steeds meer van deze persoon te weten (hobby's, family, etc.), en bouwt langzaam een band met hem op.

Concept 3 – Rollenspellen Toolkit



In dit concept draait alles om goede rollenspellen spelen.

Binnen de applicatie kan je kiezen met welke module je bezig wilt. Je kan bijvoorbeeld oefenen met: doorvragen of open vragen stellen. Wanneer je een module start krijg je eerst een korte uitleg over de gesprekstechniek en hoe je die toe kan passen. zal je een korte herhaling zien van wat het is en hoe het moet (dmv. Een video'tje of een beschrijving).

Hierna zal het gesprek uitgevoerd worden met een echt persoon. In dit gesprek heb je één van twee rollen: de cliënt of de professional.

De rol van client bestaat uit een aantal karakteristieke kenmerken (leeftijd, humeur) en een probleem, een soort van casus. Deze cliënt kan je zelf samenstellen of is voor je klaargezet.

De professional zal tijdens dit gesprek één of meerdere uitdagingen krijgen die hij/zij moet voltooien tijdens het gesprek. Bijvoorbeeld “ontdek alle hobby’s van de cliënt”.

Nadat het gesprek is afgelopen, krijgt de client de kans om feedback te geven op de professional. Zo kan je bijhouden waar je goed in bent en waar je nog wat meer mee moet oefenen.

Concept 4 – Detective

Samen met de hele klas werk je als detective aan een groot onderzoek. Tijdens dit onderzoek zal je met allerlei mensen in gesprek moeten gaan (verdachten, bijstanders, en familie van deze mensen) om informatie te vergaren en de zaak op te lossen. Tijdens deze gesprekken zal je gesprekstechnieken moeten toepassen om de cruciale informatie te verzamelen.

Concept 5 – Social Challenge

Iedere dag krijg je een nieuwe uitdaging om die dag te voltooien. Deze uitdagingen kunnen zijn: “Ga een gesprek aan met een vreemde over tuinieren” of “Ga een gesprek aan met iemand alsof het een eerste date is”. Tijdens deze gesprekken is het de bedoeling dat je de gespreksmethodieken toe past. Wanneer het gesprek over is, kan de gesprekspartner feedback geven op je gespreksstijl. Als de partner geen feedback weet, heeft de applicatie een aantal vragen paraat staan om hem te assisteren.

Feedback Concept 1

Feedback Concept 2

Feedback Concept 3

Feedback Concept 4

Feedback Concept 5

Appendix VIII. Concept Evaluation Target Audience

Evaluation Date: 05-04-2019
Brainstorm Date: 03-04-2019
Respondent Count (n): +- 50

Introduction

The goal of this evaluation session is to summarize the target audience's feedback on the concepts generated during a brainstorm. The evaluation was done in two separate groups at approximately the same time and location. Both groups consisted of approximately 25 students each and were under the supervision of their academic counsellor and one other moderator. Both groups had approximately 15 to 25 minutes to fulfil the assessment.

To acquire their feedback, the students were provided with a handout on which five draft concepts were described. The audience was asked to assess the individual concepts as critically as possible in groups of 4-5. As guidance, they were asked to ask themselves whether they would find it fun to use and whether it would actually help them.

In this document, firstly, the summarized results are presented followed by a brief conclusion. After that, the individual remarks are shown. This document assumes you are aware of the concepts, these are therefore not described in this document.

Concept 1 – Reflection

This concept acquired approximately as much negative remarks as positive. Respondents thought the option to provide feedback on specific time frames is a very precise, simple, representative and steady solution. They thought it would be a nice supplement to the current classes. On the negative side, multiple respondents mentioned that an application like this is obsolete because providing feedback like this is already done in class and face-to-face feedback is generally more effective. The dependency on other students is considered a downside as well as the time cost of using an application like this. Besides sheer feedback, the audience also gave suggestions and asked some questions. Being able to share your videos with a specific group of people rather than everyone would be preferred (as it gives a more safe environment). On top of that, they recommended that making an application that is very similar to the Blackboard variant is not recommended, as it works very poorly.

Concept 2 – Personal Assistant

This concept had a slightly higher number of negative remarks compared to positive. Many of the negative remarks discussed the fact that the virtual client can approach you at all times. Many respondents do not want to be able to be approached throughout the entire day. Multiple recommended "agreeing" on set timeframes during which the client can approach them would be very nice. How a user engages in this activity was doubtful as well because the client approaches you and not vice versa. This gives you the option to simple nod the request off and never participate in the activity rather than starting the application when you want it. The entire application was pulled in question as well as it could be "too solution focussed", the developed bond could damage the professional stance the professional needs to keep, that it is too difficult and that it is difficult to replicate real personal contact through an app.

What was considered positive about this application is that it is realistic (as you speak with a "real" client), interactive and that the client challenges the profession since they need to quickly adapt to the client's situation.

A thing that was recommended to take in mind is that this concept currently does not elaborate on the manner through which you acquire feedback.

Concept 3 – Roleplay Toolkit

This concept was critiqued most positively compared to all other concepts. The negative feedback provided was quite diverse. The need for the application was questioned, its dependency on other people, and the amount of theory were elements that were mentioned. The current design did not incorporate all subjects yet either, and the conversation might be a little too forced.

Many people complimented the fact that you can practice individual techniques and that you practice these with dedicated challenges. Receiving a score at the end of conversations helps as well, as it helps to show that you are making progress. The fact that it has a theoretical element, as well as a dedicated feedback option, was complimented as well. Out of all concepts, this is the only one that was explicitly referred to as the favourite (twice).

Recommendations for the application were to be able to challenge one of your classmates, and that the topics discussed in class could be highlighted. The option to connect with classmates was preferred as well, as talking with strangers can be uncomfortable.

Concept 4 – Detective

Although this concept was well endowed because of its predominant game element, this is also exactly what was considered unattractive of this concept. The moment within the study where this application could be used was discussed as well. At one side, an application like this was considered too difficult (and more fit for fourth-year students). At the other side, it was recommended as a fun introduction during just the first block of the bachelor. The dependency on peers was an obstacle as well, as you cooperate with a very large group and its likely that not everyone will participate as actively as others. To top this off, many students described an application like this as “not relevant”, as it is more a detective training than social worker training.

Concept 5 – Social Challenge

This concept was not greeted positively either, as most of the respondents mentioned that they think it is unlikely someone will actually complete the actions. The concept requires students to talk with people they have not met before. Respondents found that doing this is quite uncomfortable. On top of that, having to complete a challenge every day is too much as well. Although respondents thought it might be a nice manner to step out of your comfort zone and it challenges your skills, the assignments might be a little too easy and rather unrealistic for a professional. Although the concept itself was not welcomed very well, incorporating a daily challenge in a different concept would be very nice.

Conclusions

Based on these results, it is very well notable that the Roleplay Toolkit is well preferred over all other four concepts, with concept 1 and 2 as second and third. How representative a concept is for a real scenario is very important for this target group and was a recurring theme throughout the critique that was provided. Concept 4 and 5 both failed to attend this requirement, whereas this was considered positive in concept one and three. The second concept received a lot of critique on how you are approached to use the application. What was missing in this concept is the extent to which you control it (you launch it when you want to), and how you would acquire feedback. Feedback provision was something that is very well tackled in the first concept, however, this is something that is very well tackled within the current curriculum already.

Individual Remarks

Below all individual remarks on the individual concepts can be found. The order in which these are written is shuffled.

Concept 1 – Reflection

Statements

Concept works, however, only if it works nicely. Blackboard supports this as well, however, that's super slow and unclear.

Would be nice to do it in a group (e.g. your class; feels more save)

? Unclear how many videos you have to assess (whole class, groups, pairs)?

Would be used as a class tool.

Can be done in class

They wouldn't know if they'd use it if it were a general app.

Critique

Should have more options than good/wrong + a description why.

- Dependent on other students.

Feedback is better when received face-to-face (clarity). Therefore the app might be a bit obsolete.

Obsolete, can be done through WhatsApp

You're dependent on what other people upload.

Maybe a bit unnecessary because this is done during classes already (unless it changes the classes)

Very time expensive -> you watch full conversations

Positive

Useful for home practice with people outside of school

Good

Very precise

Realistic

Nice addition to class material.

Seems nice and useful.

+ Feedback on the exact moment is very nice .

A steady solution

Useful; easier; do it earlier; more concrete

Concept 2 – Personal Assistant

Statements

if the client contacts you on moments you are available, it seems nice.

You must be able to decide yourself when you receive a notification.

Set times during which the client can approach you is recommended

It has to be diverse

How do you know if you're doing well or not? Do you receive feedback?

Only on set moments, to make sure the app doesn't approach you all the time.

No push notifications, that's annoying.

Critique

- you don't have time for it the entire day.

Too solution approached.

It says that you are searching for a solution in the description, however, we're not supposed to do this during a conversation.

Is it about chatting? If yes, we wouldn't use it.

Not a good idea due to school and work. changing it to an app like "choices" would be nice.

Seems like a good concept, however, we are not sure to what extent it is possible to replicate the personal contact.

- you have to watch your phone the entire time.

We don't have a vision yet what this would look like and how it works. A tad too difficult at this moment.

Is it still professional when you build a bond, and at all times?

If you keep on swiping the app away, you'll probably never do it.

I don't think it adds to practice

I don't want to be disturbed the entire day.

Positive

Interesting, creative manner to practice with.

Super nice idea!

Realistic, results in more motivation

+Interactive

Nice idea.

Good concept. It's a nice idea that the virtual client exactly knows what it requires, and you as a student must adapt to that.

nice addition to class material

Concept 3 – Roleplay Toolkit

Statements

Is it a stranger you speak with or someone you know?

Add a function: to challenge classmates (motivates yourself)

Add a function: Every week a new subject connected to the class materials.

Critique

Is there always someone online?

- dependent on other people

Maybe a bit too forced.

No app required for this we think.

- not all information is incorporated.

- only works for motivated students because it is very theoretical

Calling blocks us a little. I would prefer to do this with a classmate.

Positive

Good that you can choose what you practice

Good that you receive feedback.

+ you can choose what you practice

Nice that you can practice with elements you struggle with.

Positive impression

Good that you receive a score, so you can develop yourself

Nice. Receiving assignments is useful for directed practice.

+ theory is discussed

Good manner of practice on specific subjects (zooming in)

Choosing skills to practice is very nice

Most elaborate concept. You can do a lot with it.

Has the preference.

Nice as class material.

We think this is the best concept.

Good because you can practice specific techniques

Great that you can practice the things you struggle with.

+ case is ready to go.

+ you choose what you practice

Conversations through facetime -> realistic

Good that you can choose between separate modules.

Concept 4 – Detective

Statements

We see this as a game to play during classes on a Friday afternoon.

Sounds more like a game

Could be fun, but as a game.

Critique

Too little explanation

Fun idea, but only for 1 time. You'd be making a new case every week.

Not relevant to my study

Looks more like a game than a practice opportunity

Not very relevant for the rest; it should be more specifically targeted to social workers then.

-too large groups

Not serious enough

Too much game

Looks funny, but probably wouldn't use it.

Played with too many people.

Doesn't seem to educate.

- not for first years because they should focus on the basics and focus on the client.

-too dependent, there are always people who do not want to play along

Not a good learning application

Doesn't apply to social work.

Too broad, more a police solution.

- not everyone can play -> large job

Not really relevant for us.

Positive

+awesome

Fun for variation in teaching methods

Fun for the start of the year

+ for fourth year students

+good for people who do not like theory

Nice that you can cooperate

+ Game element

Fun concept to practice

Sounds fun to do with the class some time.

+you have a goal

Concept 5 – Social Challenge

Statements

maybe a challenge within the app itself?

Critique

Small chance that someone will do this

It becomes mandatory and that isn't as fun
Hard and uncomfortable to execute.
Every day might be a bit too much
Doubt whether this is useful for social workers
Fun concept, but people will probably not execute the tasks.
-you are provided with questions
Needs self discipline
Not sure if students will actually do this.
Fun idea, but will probably not be used.
A bit unrealistic. Could be assignments that oppose your motives.
Too easy
-won't happen people don't have the time, or don't want to do this
Don't stimulate to speak with strangers
No motivation
- dependent on other people
Every day is too much
Wouldn't do this personally,
Talking with strangers seems weird

Positive

Very good to step out of your comfort zone.
+You don't know what to expect
Fun and educational
Could be fun

Overall Remarks

Fun as teaching material for conversation techniques.
Nice and handy
Preferably no competition or perverted impulse.
A facetime solution is definitely preferred over a WhatsApp solution.

Appendix IX. Concept Evaluation Design Requirements

Concepts reflected with design requirements

DR	Description	C1	C2	C3	C4	C5
CDR1:	The application is complementary to the current teaching system.	y	y	y	y	y
	The user is not bound to a location whilst using the application.	y	y	y	y	?
	The user's intrinsic motivation cannot diminish due to overwhelming extrinsic compensation.	y	y	?	?	y
	The user must find it fun to use the application.	?	?	y	y	?
PDR1:	The cases practised with do not contain problems defined in the Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM).	y	y	y	y	y
	The cases practised with do not contain multi-complexity problems.	y	y	y	?	y
	The cases practised with must include a client that attends voluntarily.	y	y	y	n	n
	The user is not spoon-fed answers that help them solve a challenge.	y	?	y	?	?
KDR1:	The user is sent through an entire experiential learning cycle every time they use the application, starting at either of the four defined stages, in chronological order.	n	n	y	n	n
	The User is taught small chunks of new information each time they play the game instead of a summary of multiple methodologies.	?	?	y	?	y
	The users must think the application is easy and intuitive to use.	?	?	?	?	?
	The user practices new techniques through intermediate-fidelity simulation.	y	y	y	y	n
KDR5:	The design stimulates the user to have social interactions with their peers and educators.	y	n	y	y	?
	The player is motivated in the application by elements corresponding with their Gamer Motivation Model Profile – <i>mastery, achievement, immersion, creativity</i> .	n	y	y	y	n

	KDR7: The user experiences a state of flow while using the application. The challenge provided to them reflects their current capabilities well.	y	?	y	?	?
	KDR8: The user is made aware of the growth have made whilst using the application, and that they are good at what they are doing.	?	?	?	?	?
	KDR9: The user's moral values are not conflicted by the content used within the application.	?	?	?	?	?
	KDR10: The user is made aware of in what manner the decisions made and content taught can be applied in a real-life scenario.	n	y	n	n	n
	KDR11: The user completes completion- and mastery-oriented achievements.	n	n	n	n	n
	KDR12: The user's flow experience is not interrupted by achievement notifications.	?	?	?	?	?
	KDR13: The cases used for roleplaying exercises are either pre-defined or improvised.	?	y	y	y	y
	KDR14: The roleplaying exercises are processed through self-assessment or designated observers.	y	?	y	?	y

The number of y/n/? each concept scored on the key concepts

Key Concept	C1	C2	C3	C4	C5
Client Y	3	3	3	3	2
	0	0	0	0	0
	1	1	1	1	2
Preliminary Y	4	3	4	1	2
	0	0	0	1	1
	0	1	0	2	1

Training Y	2	1	4	2	1
N	2	1	4	2	1
?	1	2	0	1	2
Fun and Motivation Y	2	2	1	2	2
N	1	2	2	1	0
?	3	1	2	2	3
Roleplaying Y	3	4	3	4	4
N	1	1	2	1	2
?	0	0	0	0	0
Total Y	11	10	15	8	7
N	11	10	15	8	7
?	4	3	2	4	6
Total Y%	50%	45%	68%	36%	32%

N%	18%	14%	9%	18%	27%
?%					
	32%	41%	23%	45%	41%

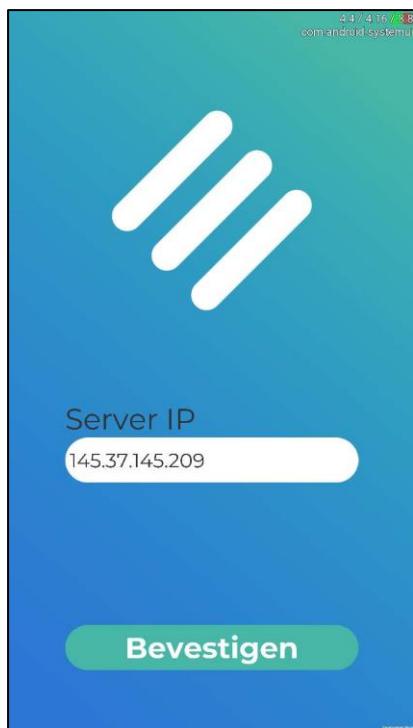
Each concept's design requirement score (number of 'y's minus number of 'n's).

Key Concept	C1	C2	C3	C4	C5
Client					
Preliminary	3	3	3	3	2
Training	4	3	4	0	1
Fun & Motivation	1	-1	4	1	-1
Roleplaying	-2	1	0	-1	-3
Total	1	1	2	1	2
	7	7	13	4	1

Appendix X. Application Credits

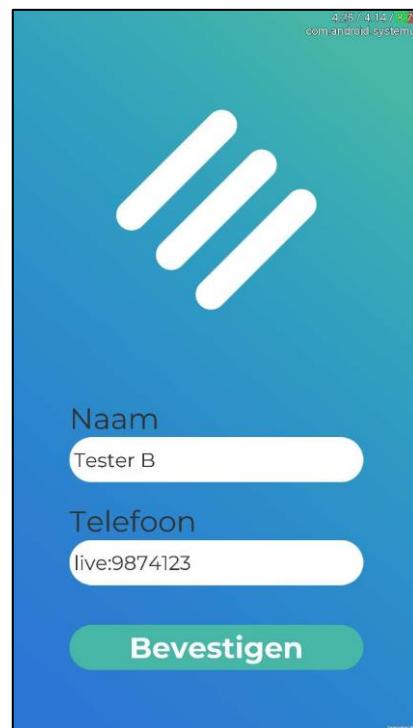


Appendix XI. Screenshots Prototype



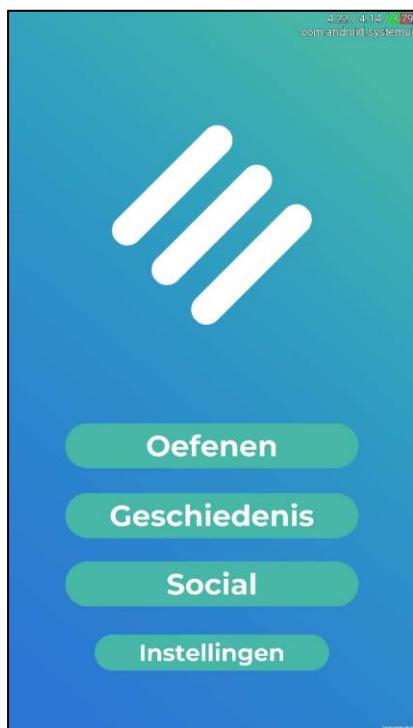
Screen 1: Connection

Here, you establish a connection with a host.



Screen 2: Create Account

Here, you create your personal account.



Screen 3: Main Menu

This screen lets you navigate through the app.



Screen 4: Module Selection

In this screen, you select the module you want to practise with.



Module Beschrijving

Doorvragen

Wat is het ook nog maar?

Doorvragen is één van de onderdelen die je helpt een concreter beeld van een probleem te krijgen. Dit kan je doen door te vragen naar een concrete voorbeeld of door vague begrippen te verhelderen.

En hoe doe je dat?

"Wat bedoel je precies met een agressieve houding?"

Terug **Verbinden**

Screen 5: Module Briefing: Follow-up

Here, the user is briefed on follow-up questions.



Module Beschrijving

Open Vragen

Wat is het ook nog maar?

Bij het stellen van een open vraag draait het om zoveel mogelijk informatie uit de client halen. Hiermee kan je zo dicht mogelijk bij hun verhaal komen. Denk bijvoorbeeld aan de 5-H + W vragen.

En hoe doe je dat?

"Wat ervaar je als je door het park loop ten de man met de hond weer langs komt?"

Terug **Verbinden**

Screen 6: Module Briefing: Open Questions

Here, the user is briefed on follow-up questions.



Module Beschrijving

Parafraseren

Wat is het ook nog maar?

Parafraseren is een vorm van samenvatten waarbij je in eigen woorden het laatste besproken onderwerp beschrijft. Hiermee kan je controleren of je de client begrijpt en toon je interesse in hun verhaal.

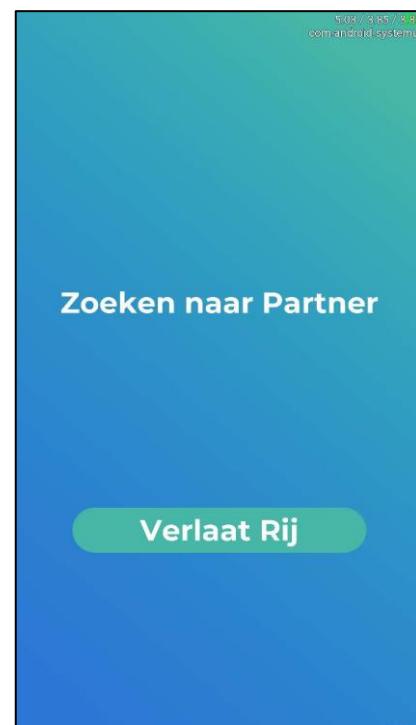
En hoe doe je dat?

"Dus als ik het goed begrijp, blijft de kat van de buren continu je planten omgooien."

Terug **Verbinden**

Screen 7: Module Briefing: Paraphrasing

Here, the user is briefed on follow-up questions.



Zoeken naar Partner

Verlaat Rij

Screen 8: Queue

While the server looks for a partner, you see this queue screen.



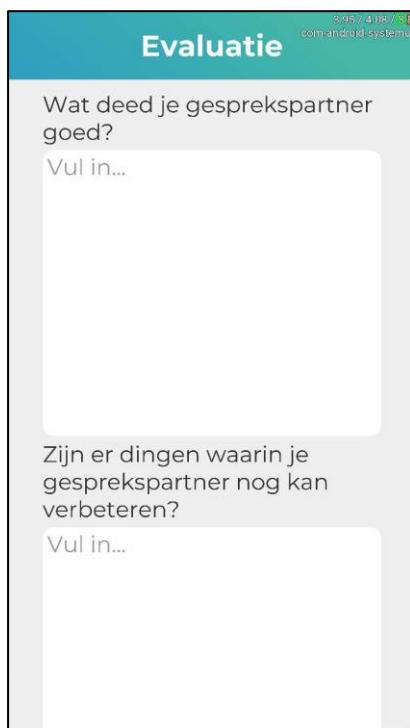
Screen 9: Client Briefing

Here, the client is briefed on the to-be-played roleplay session.



Screen 10: Professional Briefing

Here, the professional is briefed on the to-be-played roleplay session.



Screen 11: Evaluation

Here, an evaluation can be filled in regarding the conversation.



Screen 12: Evaluation Loading Screen

Here, the evaluation is loaded.



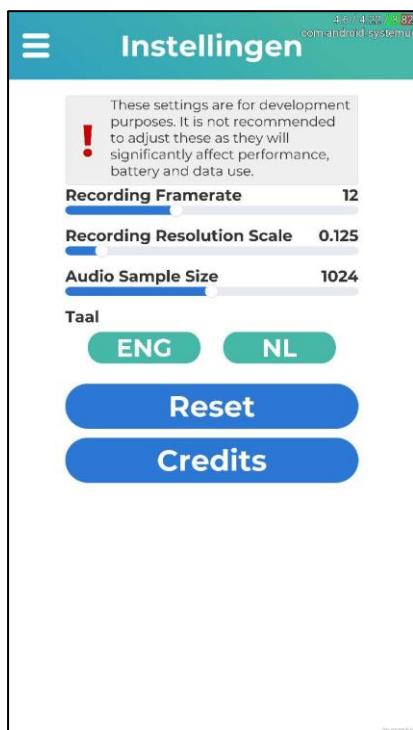
Screen 13: Results I

Here, the user sees the complete evaluation of the conversation.



Screen 14: Results II

Here, the user sees the complete evaluation of the conversation.



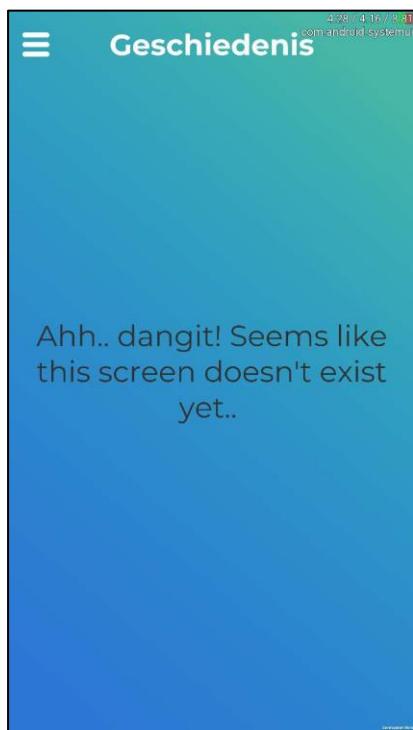
Screen 15: Settings

Here, you can change the application's settings.



Screen 16: Credits

Here, you can see the application's credits.



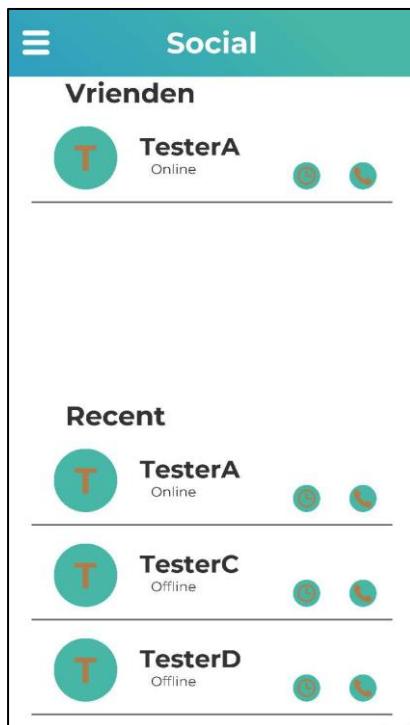
Screen 17: Not Implemented Screen

Some of the design's screens are not implemented yet (e.g. history). Here, this screen is shown.



Screen 18: History

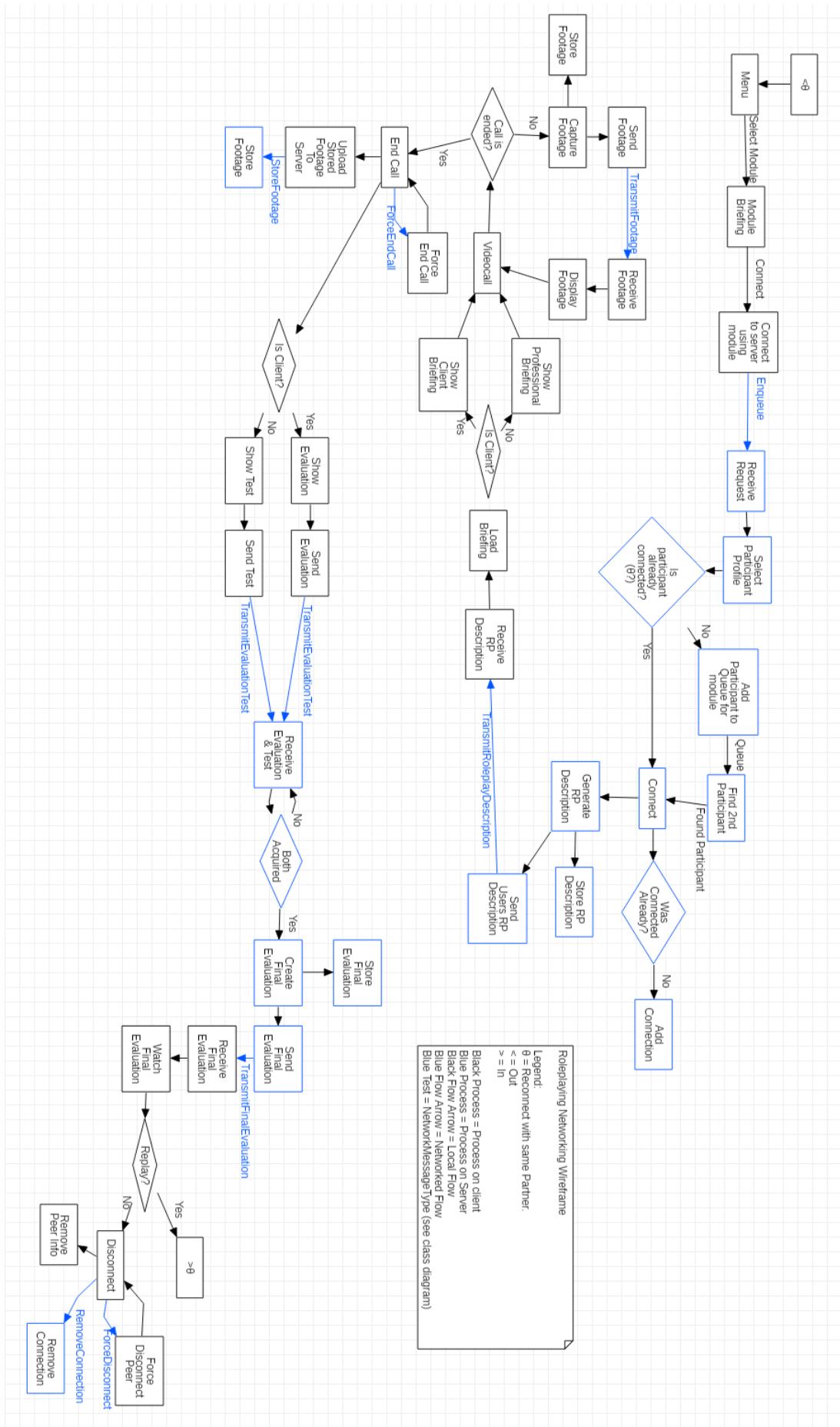
Here, you can see your past conversations. When you tap one of the conversations, you are sent towards the complete evaluation (screen 14).



Screen 19: Social

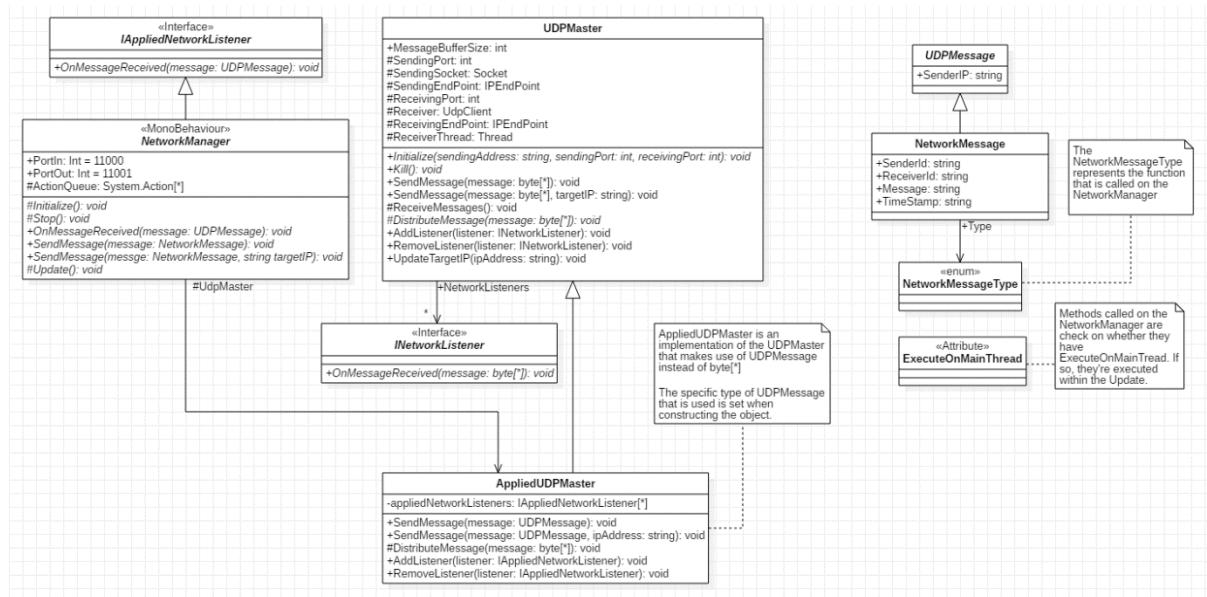
Here, you can see your friends and people you have recently spoken with. Each user panel has two buttons, one to start a new call and one to see your conversation history with that user.

Appendix XII. Networking Wireframe

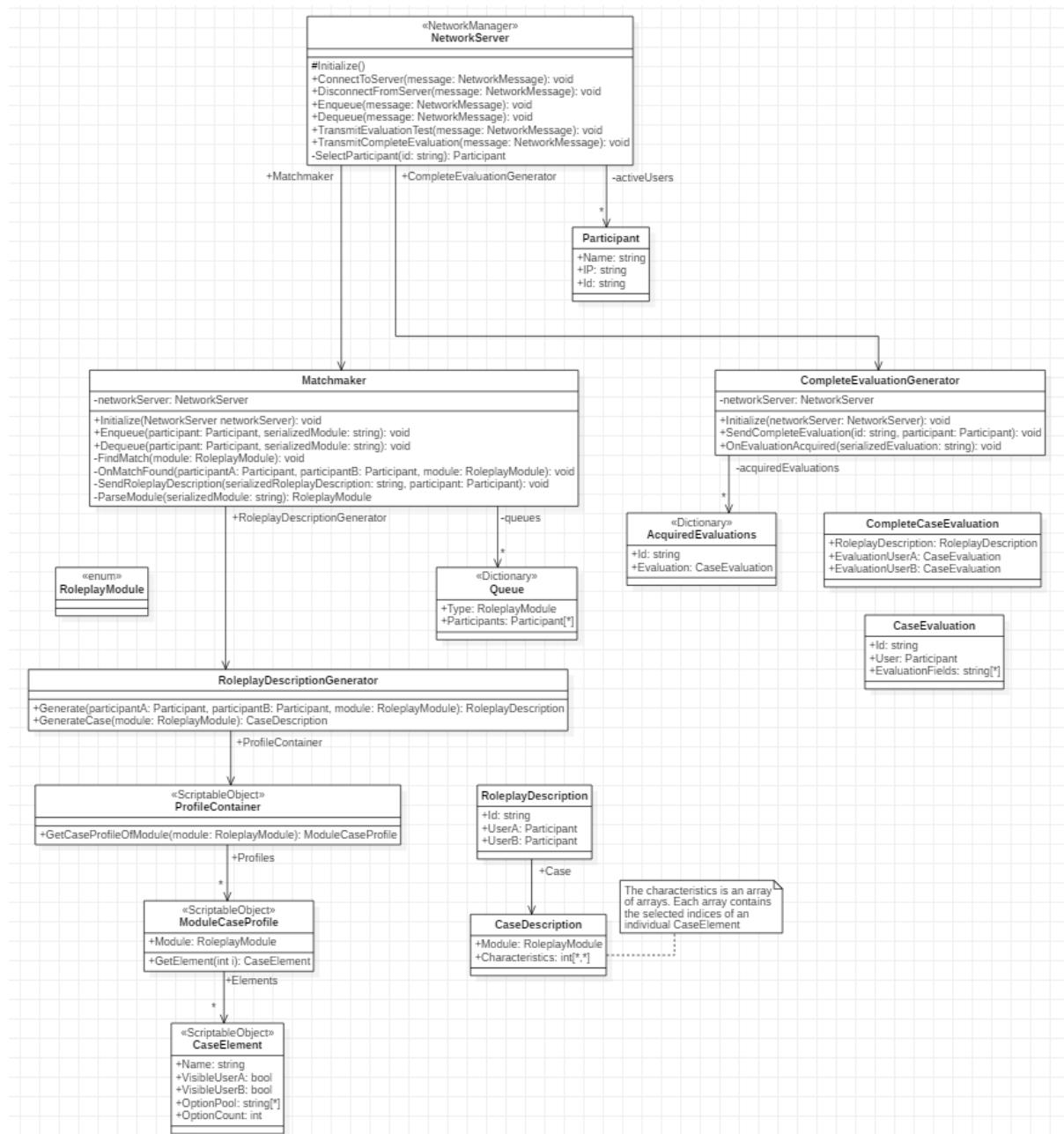


Appendix XIII. Class Diagram

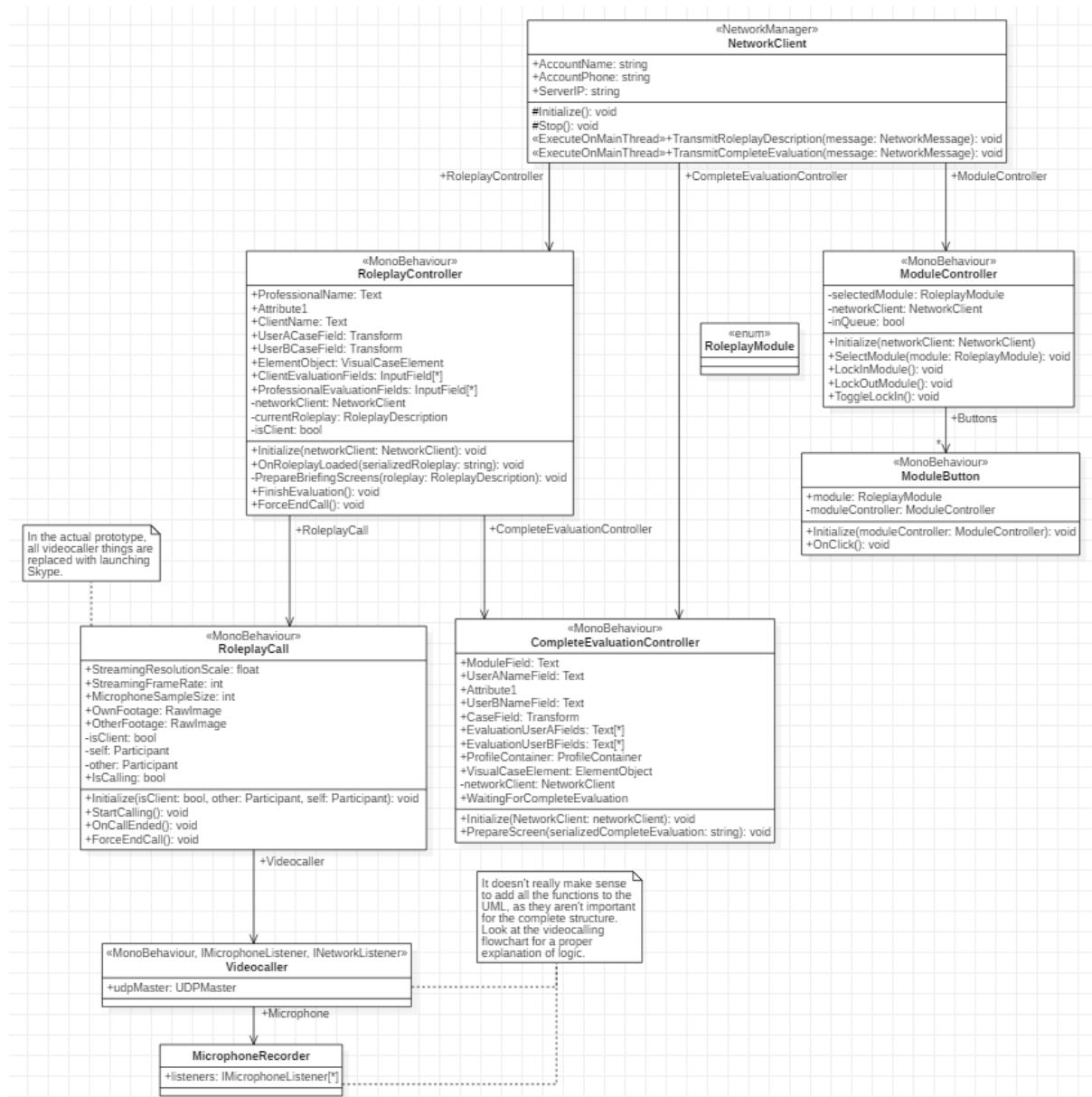
Base



Server Side



Client Side



Appendix XIV. Test Protocol

Test Protocol

Locatie & Tijden

Locatie: Marie Kamphuisborg; Zernikeplein 23, Groningen

Moment: Tussen 09-05-2019 en 17-05-2019

Tijd: Tussen 09:00 en 18:00 (max 1 uur per duo)

Planning per Sessie

- Supervisor introduceert kort het project en het doel van de test
- De deelnemers tekenen het consentformulier
- De supervisor geeft instructies over de app aan beide testers (zo min mogelijk)
- De supervisor begeleid één van de deelnemers naar een andere ruimte.
- De supervisor verlaat de ruimte
- De testpersonen starten met testen
- Na afloop van de test komen de testers weer samen
- De supervisor vraagt naar de testers hun algemene ervaring (retrospective thinking aloud)
- De supervisor interviewt beide testers samen (en neemt dit op)

Na elke sessie

- De supervisor herstart beide applicaties.
- De supervisor upload de audio opname.
- De supervisor digitaliseert de consent formulieren.

Interview Vragen

- SQ1: Wat vonden jullie van de casus?
- SQ3: Wat vond je van de uitdaging die de casus bood?
- SQ2A: Wat vonden jullie van de selectie modules?
- SQ2B: Zou je uit jezelf nog een module opstarten als dat kon, en waarom?
- SQ4: Wat vonden jullie van het rollenspel via videobellen?
- SQ5: Wat vonden jullie van de feedback die je kreeg/gaf na het gesprek?
 - Niet perse inhoudelijk, maar de vragen die gesteld werden.
- SQ6: Zijn jullie tijdens het gebruiken van de app ergens tegen aangelopen, en wat?
- SQ7: Hoe vergelijkt dit rollenspel met een rollenspel in de klas (of huiswerk)?

Appendix XV. Evaluation Consent Form

Consent Formulier

Project: **CMD Afstudeer Project**, hierna gerefereerd naar als ‘**project**’

Test supervisor: **Willem Meijer**, hierna gerefereerd naar als ‘**supervisor**’

Titel Onderzoek: ‘**Evaluatie Prototype I**’ of ‘**Evaluation Prototype I**’ hierna gerefereerd naar als ‘**onderzoek**’

- Ik doe vrijwillig mee aan het onderzoek.
- Ik begrijp dat als ik nu aan het onderzoek mee doe, ik mij later nog kan terug trekken uit het onderzoek en vragen niet hoeft te beantwoorden als ik dat niet wil.
- Ik begrijp dat ik mijn toestemming om mijn gegeven antwoorden te gebruiken voor het onderzoek kan terugtrekken voor 24 Mei 2019 en in dit geval het materiaal vernietigd wordt.
- Ik heb het doel en achtergrond van het onderzoek aan mij uitgelegd gekregen en heb de kans gehad om hier vragen over te stellen.
- Ik begrijp dat deelname in het onderzoek het volgende inhoud:
 - Het testen van de applicatie voor het project met een partner
 - Het deelnemen in een interview samen met de partner nadat de test afgerond is
- Ik begrijp dat ik niet direct profiteer van het project door mee te doen aan dit onderzoek.
- Ik geef toestemming om een audio opname van het interview te laten maken.
- Ik begrijp dat alle informatie die gebruikt wordt in dit onderzoek geheim gehouden wordt.
- Ik begrijp dat mijn identiteit geheim zal blijven in het onderzoeksrapport. Dit zal gedaan worden de namen van mij en personen naar wie ik refereer en details die naar mij of de personen naar wie ik refereer kunnen verwijzen te veranderen.
- Ik begrijp dat de anonimiteit gehouden uitspraken van mij gequoot kunnen worden in de scriptie van de supervisor.
- Ik begrijp dat de audio opnames van het interview bewaard zullen worden op de supervisors laptop en nergens anders en alleen de supervisor hier toegang tot heeft.
- Ik begrijp dat de audio opnames van het interview bewaard zullen worden tot maximaal één jaar nadat de scriptie positief becijferd is of het project getermineerd wordt.
- Ik begrijp dat ik altijd toegang heb tot de audio opnames zolang deze opgeslagen zijn als hierboven genoemd.
- Ik begrijp dat ik deelnemers van het project altijd kan benaderen voor verdere informatie en opheldering.

Handtekening van de deelnemer

Handtekening

Datum

Handtekening supervisor

Handtekening

Datum

Appendix XVI. Final Evaluation Transcripts

Interview Transcript Tester 00

- T: nee, mij ook niet moet ik ook nog even mijn naam zetten en dat soort dingen, zodat dat ook op de recording staat, of?
- S: nee.
- T: oke.
- S: Ehm..
- T: mijn naam is: [REDACTED]
- S: dat klopt niet.. ik ben [REDACTED] maar goed.
- T: oke, ja, sorry
- S: ik wil eerst even een beetje je algemene beeld van de app krijgen. Dus, ehm, ben je tegen dingen aangelopen, wat vond je goed slecht, wat zijn je ideeën?
- T: ehm.. dus de meeste dingen waar ik tegen aanliep heb ik al hardop gezegd, volgens mij heb je het ook opgeschreven.
- S: als het goed is, om het er zo bij te pakken, het was onduidelijk indertijd voor de cliënt wie de cliënt is, voor degene die de coach is stand er iets duidelijk, omdat de professional.. ehm.. wat stond er bij.. wacht even, ik pak het er even bij.. naja.. ik kan het niet zien.
- S: je kan het, ehm.. je kan een gesprek laden.
- T: zo? oof..
- S: ja
- T: oke.. hij pakt het er gewoon bij na een tijdje.. ohw.. hij pakt het er gewoon bij na een tijdje.. ohw.. ja.. natuurlijk.. er zit geen internet op..
- S: alleen cliënt briefing kan ook zijn "jouw cliënts briefing" dus dat je gewoon leert, nou dit is de samenvatting van je cliënt die je bespreekt. Dus dat was een beetje onduidelijk wat mij betreft.
- T: in ieder geval want als dat mijn enige ding is.. naja.. dan zou ik wel voor iets anders heen moeten gaan dan wanneer ik niet zeker weet of ik uit huis moet.. dan kan ik beter voor deze sociale karakteristiek terug gaan. Want het is te weinig op zich..
- S: ja klopt.
- [banter over hoe [REDACTED] karakteristiek niet goed uit spreekt]
- T: en bij het results schema staat er ook alleen dat de coach tester A is, en de cliënt staat er wel, nou wacht, dat staat waarschijnlijk hier omdat.. ja.. want ze zijn niet connected.. Ja.. normaal.. nee.. kijk dat is.. laat maar.. dat is.. indertijd bedenk ik me net.. hier zal het dan zo meteen wel normaal staan.. maat.. ehm.. ja.. dus dat is op zich wel prima.. ehm.. maar in ieder geval wat ik dus zou zeggen over die briefing.. het is op zich onduidelijk wie de coach.. en wie de cliënt is.. en daarom ging het bij het gesprek ook een beetje apart op een gegeven moment dat ik ineens een coach werd en dat [REDACTED] ineens een cliënt werd..
- S: ja
- T: ondanks dat hij blijkbaar de coach moet zijn en ik de cliënt moet zijn.. ehm.. want we dachten allebei dat we even een keer een coach moesten zijn en allebei even een cliënt moesten zijn.. dus daarom gingen we op een gegeven moment hadden we een switch..
- S: ja, precies.
- T: hoe het verder was.. ehm.. deze challenge heb ik trouwens.. was deze challenge er ook op deze telefoon dan?
- S: ehm.. de casus die hier staat die klopt niet.
- T: ik wou net zeggen want ik zag geen challenge namelijk.. voor mijn karakter volgens mij S: als het goed is stond ie dr' wel tussen..
- T: oke.. want ik neem aan dat deze altijd de coach is, en deze altijd..
- S: ohw.. nee.. een challenge.. nee.. nevermind.. bij jou.. sorry.. Bij de cliënt staat geen challenge.. nee.. maar je hebt wel die persoonlijkheid info
- T: jaja.. nee.. oke.. nou.. tuurlijk.. hier staat natuurlijk [gebrabbel].. nee klopt.. ehm.. ja.. daarbij is het indertijd.. moet current mood is dat indertijd wie je als persoon op dit moment moet zijn.. dus ik moet gewoon heel blij zijn.. nou dat is gewoon dat.. de hobby's.. nou.. je hebt een hobby.. dus dat is een beetje een ding.. ja.. je kan het gebruiken.. maar ik weet niet of je geforceerd wordt om het indertijd te benoemen.. en hetzelfde met je occupation en je sociale karakteristieken.. ehm.. als mijn sociale karakteristiek is mijn.. nahh.. broers en zussen.. dat is een beetje moeilijk om te benadrukken.. Want is dat mijn enige sociale karakteristiek?

als je daar meer voorbeelden geeft; bijvoorbeeld hobby's en sociale karakter trekjes is misschien beter zodat de persoon een makkelijker profiel voor zichzelf kan aanmaken.

S: ja.

T: en dan is het ook makkelijker om een karakter aan te maken, want hoe meer details je weet, hoe meer kleine puntjes je hebt om jezelf aan vast te kunnen houden. Dus dan heb je meer toontjes om het zo maar te kunnen noemen, van "ik weet even niet meer wat ik moet zeggen", want ik vraag natuurlijk vragen maar, tenzij iemand inderdaad gewoon goed kan improviseren of gewoon zelf dat soort dingen makkelijk kan, is het moeilijk om uit alleen te weten, je weet dus niet of je zeker uit huis wil; je weet niet eens waarom het is, nou dat zou je uit je karakter heb je op het moment dat je blij bent; je sport, je bent een student, en je hebt broers en zusjes, daarvan kan ik niks halen waaron ik niet uit huis durf te gaan, en dan is het moeilijk om daar iets uit te halen, maar als je meer hobby's of meer sociale karakteristieken hebt, dan is het makkelijker om daar iets uit te halen.

S: ja, klopt het als ik zeg dat het gewoon meer moet zijn en wat specifieker?

T: ja
Ik denk dat dat beter is
het hoeft niet eens perse specifieker te zijn; je kan het best wat open laten, dat de persoon er iets om heen kan denken, maar het moet wel meer zijn.

S: ja, ja.

T: en dat is het belangrijke.

S: eh, kan je ook een voorbeeld geven daarvan?

T: ehm.. nou oke, bijvoorbeeld we houden gewoon dezelfde issue, dus eh je weet niet zeker of je uit huis wilt gaan, of "you're not sure if you want to move out". En, je current mood, nou, dat is prima, je kan best blij zijn, je kan best boos zijn ofzo, dat is gewoon omdat.. dat soort dingen moet je ook oefenen op verschillende.. ja.. blijdschappen.. verschillende..

S: emoties.

T: dankje, emoties, Nederlands, moeilijke taal, als je bijvoorbeeld meer sport.. of eh meer hobby's hebt, je kan in plaats van "sports" ja, wat is sports.. ik bedoel dat kan schaken zijn dat kan dammen zijn, dat zijn denksporten, en dat is bijvoorbeeld te veel, te open, te breed, en dan heb je.. je kan bijvoorbeeld neerzetten "je doet voetbal" en daarbij hou je er van om te gaan wandelen en ben je fan van de natuur voornamelijk in te gaan, gewoon dat soort dingen door elkaar gehusseld worden, dat je gewoon iets van vier dingen hebt, dan kan jij al meer zien van "okey dat is een persoon, die is graag buiten, en die is vaak actief".

S: ja precies.

T: en dan kan je ook als het randomly generated is, kan je natuurlijk ook gamen, wandelen, natuur en geschiedenis, nou dan weet je dat is iemand die is cultuur maar die hoeft niet altijd

met anderen te zijn, maar die wil gewoon een beetje alleen zijn en heeft daardoor.. je kan dan ook veel makkelijker een beeld vormen, alleen wel uit iemands hobby's.

S: ja precies.

T: het is altijd een beetje, hetzelfde als ijj een.. vijf minuten date zou hebben, en iemand vraagt naar jouw hobby's en jij zegt "sport". Dan weet ik niks van jou, maar als je zegt van "nou ik ben een hele grote van naja, voetbal op maandagen en woensdagen en op de vrijdagen en donderdagen dan ga ik gewoon volley ballen, ik hou er gewoon heel erg van om energiek te zijn" dan is het a een heel ander beeld, dan weet ik al meer over je, het is meer dan iemand die alleen zegt van "ik sport"

S: ja, ja duidelijk.

T: en dat is ook wel voor de hobby's, en van sociale karakteristieken.. ja.. ik weet trouwens niet wat er er mee bedoelt, is dat gewoon je sociale band?

S: elh.. een handvat geven van "dit is een belangrijk sociaal persoon of groep voor je". In dit geval is het broers en zusjes, maar je hebt ook de sport club, of vrienden van school, weet ik het niet.

T: ja oke, ja mee dat is duidelijk, maar dan zou het inderdaad, eh, ik zou het dan misschien niet "sociale karakteristiek" noemen, maar ict van dat het gewoon van "important social group" ofzo is. Dat je het gewoon specifieker in het zegt, dat je het gewoon zo benoemd van "nou, deze groep is gewoon belangrijk voor je; het is niet de enige groep die je kent, maar het is een belangrijke groep voor"

S: jaa, oke, ja.
ja duidelijk

T: elh.. dat was, ja daar kwam ik dus een beetje, daar kwamen we tegen aan, dat hoop[?]. dat zag je ook, daar zaten we op vast.

S: ja.

T: eh, ik wil even gewoon dit staat je zeker allemaal op als ik nu op submit druk, of niet.

S: eh, ja, maar dat maakt niet uit.

T: oke.

S: data die op de telefoon staat, daar doe ik verder niks mee.

T: oke, ja prima, het was ook niet gewoon omdat ik daar, weet je wat, over had. eh, verder, ja gewoon dit is allemaal redelijk normaal [settings panel], hier zou ik maar niet aan zitten.
Ehh.. credits is allemaal prima dat je dit hebt, ik had het eerder over gezegd inderdaad, dit ziet er niet uit als een home knop, maar meer alsof je het menu gaat openen, want drie streepjes staan normaal gezien als dat je of een side-menu zou krijgen of dat er iets naai onderen zou komen.

S.: ja, de hamburger knop.

T.: ja, klopt.

T.: ehm.. en verder "history", nou hier hadden we het ook al over hier staat op dit moment nog niet duidelijk hoe je iemand kan toevoegen, dus als je één icoontje hier toevoegt, dan heb je het eigenlijk al.

S.: ja

T.: ja, tuurlijk, het zal niet in je prototype komen, nu zal het ook al haast te laat zijn om het nog toe te voegen, ook al is het maar een icoontje, het is alsnog unity opstarten en een half uur bezig zijn.

S.: je moet het er toch weer even inzetten

T.: ja, daarom.

S.: ja

T.: ehh, daarbij is hier.. zie je het heel duidelijk, de datum gaat door de titels heen.

S.: ja.

T.: en dat is ook even iets, goo! het iets lager, de datum, of iets hoger, en dan heb je er geen last van.

S.: ja

T.: ehm, voor de rest "practise" ja hier had ik het ook al over [voorbeelden in module briefing] haat dit gewoon zóhn, paár knopjes hieronder dat je zo'n slider hebt, of dat je hetzelf kan滑den, als je bijvoorbeeld een volgende wilt zien of meer voorbeelden wil zien, dan hoef ik nu niet tien seconden te wachten.

S.: ja.

T.: en zorg er voor dat dit niet de rest van het scherm beïnvloed, want het vold af en toe wat raar als dit ineens dit ook verschuift, en zijn gewoon van die kleine.. het is een klein iets, het is niet heel erg, maar zoets kleins wat toch mensen kan ergeren

S.: ja, ja, dat zijn wel belangrijke dingen.

T.: je ziet het net, het is toch iets wat je door hebt, en, ja, dan heeft toch ieder mens heeft weer zijn eigen vorm van OCD.

S.: ja

T.: en dat komt dan weer naar voren.

S.: ja, het was een beetje een experiment, maar dat pakt dus niet zo goed uit. [acht]

T.: je deed een OCD experiment?

S.: wat?

T.: je deed een OCD experiment?

T.: ja, oke, ooh zo.. nee, maar dit is wel een goed iets, van "hoe doet je dat", de voorbeelden erin zijn heel netjes namelijk.

T.: ja, oke, nu werk ik nu gestretched.

T.: ja, oke,

S.: ja, cool, elh, connect de virtuele queue.

T.: ja

S.: ja dat heb je net al een beetje gehad, nog steeds dezelfde case.

T.: ja, dit keer deden we niet eens open vragen, ja, nu werkt dit trouwens niet [leave queue].

S.: dat doet niks, nee, of in ieder geval niet in deze versie.

T.: het is een prima load screen trouwens.

S.: ja?

T.: ja.

S.: cool

T.: het is gewoon fijn om naar te kijken, het is geen problematisch iets, ohw ja, iets waar ik het eerder nog over had, ehh.. ja, zet er iets meer van een chat functie, dan is het gewoon net.. dat je al in de app zit omdat je iets binnen krijgt in plaats van dat je eerst whatsapp open, of eerst je slack, of eerst je skype, of eerst discord, of eerst je teamspeak, en dan pas deze app open.

S.: ja precies, ja

T.: ehh, ja, niemand vind het ooit erg om een chat functie te hebben binnen iets, ookal is het een shit chat functie, het is beter dan geen chat functie.

S.: ja, fair enough, dat zal ik meenemen.

T.: ehh, ja, dat is gewoon hoe ik er nu doorheen liep.

S: Dat is jouw algemene idee?

T: dat is mijn algemene idee van dingen waar ik tegenaan liep.

T: ja

S: Prima! Dan heb ik nu nog een paar specifiekere vraagjes.

T: ja prima

S: ik loop gewoon nog door alles heen, om de puntjes op de i te krijgen

T: tuurlijk

S: ehm.. mijn eerste vraag is: wat vond je van de casus?

T: de casus.. en ik pak hem er even bij.. Ja je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan. Ehh.. het is een beetje de vraag van.. ja, ik kon er redelijk mee omgaan. ik heb zelf geen problemen met een verhaal om iets heen verzinnen.. het is natuurlijk wel.. ehh.. ja.. is het dat je net een student bent of is het dat ie aan het einde van je studie leven bent? want op dit moment ben ik een student en ik weet niet zo goed of ik uit huis moet gaan, maar het is anders dat ie een student bent die in het eerste jaar zit en niet weet of dan uit huis moet gaan als een student die aan het einde van zijn vierde jaar zit en niet weet dat ie uit huis moet gaan.

S: ja..

T: het zijn namelijk van de eerste is meer van "je wil eigenlijk je eigen vrijheid omdat je een studie begint", en de andere is "ja ik ben klaar met mijn studie en het is niet echt sociaal geaccepteerd meer om bij je ouders te wonen als je gewoon werkt"

S: ja fair enough

T: en dat zijn andere verhalen.. en dan weed je niet zeker omdat het nou misschien vind je niet nog steeds fijn om thuis te wonen, maar het is niet sociaal geaccepteerd tegen.. ahh.. het is eigenlijk wel fijn om thuis te wonen, maar ik wil eigenlijk best wel graag de stad in met veel drinken zonder dat mn ouders de hele tijd zeggen "je moet thuis komen!"

S: ja ja.. klopt het als ik zeg dat het gewoon iets meer context moet hebben? dus je weet niet waarom je uit huis moet gaan en je zit in deze situatie ofzo.. om deze redenen

T: ja.. dus dat ze indertijd zeggen je probleem is een beetje specifiek zijn, dat ie.. ik bedoel het is op zich wel prima, want ie kan er wel dingen omheen bedenken, maar als je iemand hebt en ik zou nu.. bij de sass zou het wel moeten trouwens.. maar als je iemand hebt die weet niet zo goed van wanneer iemand niet zou weten wanneer die uit huis moet gaan, en ik ga jou dan vragen "waarom weet je niet..?" of "waarom ben je bang..?" of "waarom weet je niet zo goed of je uit huis moet gaan.." en iemand stelt die vraag eens aan je en jij zegt.. "ehhh.. ja.. geen idee!"

[irrelevant gebrabbel]
ehm.. maar als je dat, die vraag niet kan beantwoorden, dan maak je het al gelijk moeilijk voor de coach.. want als jij niet de kern van jouw probleem weet, hoe kan jouw coach dan jouw probleem oplossen?

S: ja, daar heb je wel een punt.

T: en dat is hem..

S: ja, duidelijk.
ehm.. even kijken.. want jij was.. want jij had de cliënt briefing toch?
ja, we zijn beide cliënt geweest en we zijn allebei coach geweest.

T: ja, maar de casus ziet er voor jou een beetje anders uit.

S: ja, klopt.

T: naja, heb je hier ook nog.. ja we hebben het er net al een beetje over gehad.

S: ja, we hadden het er indertijd over **het** is een beetje onduidelijk.. wanneer je dus de cliënt bent.. als je eerst iets van een pop-up hier neerzet van.. of ehh.. bijvoorbeeld.. ehh.. hoe kan je gevallen coachee.. of cliënt..

T: gewoon een pop-up ofzo..

S: ja, dat is.. ehh.. makkelijker.. van je hebt een pop-up van "you are the client" of "you are the coach", nou ieder ander weet dan natuurlijk ook dat wanneer ik de coach ben, dat weet hij dat hij de cliënt is als ik de cliënt ben dan weet hij dat hij de coach is.. dat is verder geen probleem.. maar het moet er wel duidelijk staan.. want wanneer dat onduidelijk is.. dan word het ook al moeilijk.. want dan is het gewoon van wie als eerste de rol op zich neemt.

T: ja, precies..
dat is waar juist een beetje.. een beetje in belanden.

S: ja.. wij ehh.. zaten namelijk.. want hij begon met de eerste vraag.. dus toen was hij de coach.. en later stelde ik hem een vraag.. en toen werd ik ineens de coach.. ja.. precies.. ja..

T: dus voor ons was het bijvoorbeeld onduidelijk in onze situatie.

Ehh.. verder.. ja.. we hadden.. ik had het er net ook al een beetje over.. de hobby's en sociale karakteristieken.. het kan iets specifieker neergezet worden.. of iets duidelijker neer gezet worden.. dat je ook makkelijker gewoon je karakter weet.. en dat is een beetje ook zoals we net al zeiden.. je weet niet wat je context is.. waarom je moeite hebt om uit huis te gaan.. ja.. geen idee!"

T: maar als je.. wat meer informatie over **jezelf** weet.. over je karakter.. of je in het eerste jaar zit.. of je in het vierde jaar zit.. waarom je moeite hebt met iets doen.. dan is het gewoon makkelijker voor jzelf..

S: ja

T: maar als je.. wat meer informatie over **jezelf** weet.. over je karakter.. of je in het eerste jaar zit.. of je in het vierde jaar zit.. waarom je moeite hebt met iets doen.. dan is het gewoon

S: ja, eigenlijk wat je net zegt gewoon meer context.

T: meer context inderdaad.
ja, we hadden het er net ook over, maar aangezien we nu toch bij de vraag zijn, zeg ik het opnieuw.

S: ja, maar dat is wel.. nee, maar dat is goed.
ehm.. verder nog dingetjes, of , ehm..

T: niks wat ik niet in de eerste vijf minuten van het interview heb genoemd.

S: fair enough.
T: want daar ben ik letterlijk een beetje doorheen gegaan.

S: ja, goed.

T: ehm.. nee, verder niet
S: naja, goed.

T: wat vond je van de uitdaging die de casus bood.
vond je het uitdagend, of niet, en waarom

T: ik had er geen problemen mee, ehm, naja, ik had eerder zei ik het toevallig al. naja, je weet ik doe improv, ik bedoel dit misschien ooit nog natuurteld, ik doe improv, ehm, dus ik heb verder geen problemen met een heel verhaal om iets bedenken om een karakter aan te maken uit het niets, dus ik heb hier geen problemen mee. en ik had ook geen, toen ik coach over nam, naja je weet het ook, ik heb dus ook de minor psychologie gedaan, dus ik weet dus ook hoe ik dat moet doen. Dus beide rollen heb ik vaker gespeeld, en beide rollen weet ik hoe ik moet spelen, dus ik had hier zelf verder geen problemen verder mee.

S: ja, fair enough duidelijk.
eh, wat vond je van de selectie modules, die de app geeft. Dan navigeer ik dr even naartoe hoor. [gebrabbel]
Dus dit, en dan bedoel ik niet alleen dit scherm, maar gewoon het hele principe van de meerdere modules.

T: ja, dat was dat je eerstje hebt voor open vragen, follow-up vragen en paraphrasing.

S: yes

T: ehh, ik zou zeggen dat er op zich wel meer bij kunnen zijn, dus het is goed dat er al meerdere zijn, want open vragen zijn hele andere dingen dan follow-up vragen. want dan zou ik vragen van "en waarom is dat dan?" En dan "nab je dan misschien hier en hier problemen om?" in plaats van "hoe gaat het met je leven?" is bijvoorbeeld een hele andere vraag, dat soort vragen moet je ook op een ander moment stellen, en die moet je heel anders oefenen, en paraphrasing is dan natuurlijk nog weer iets anders, want dan moet je het letterlijk het ook weer onthouden en kopieren.

S: ja

T: dus dat zijn hele andere dingen om te oefenen.

ehh, ik zou zeggen qua modules die er nog bij zouden kunnen zijn, zouden bijvoorbeeld over spiegelneuronen, zou het ook het ene kunnen zijn, dat je een beetje spiegelt wat de ander doet, dat je inderdaad een beetje zit te kijken van "doe ik die ander ook goed na?"

S: [lacht omdat ■ hem na doet]
Mij een beetje kopieren

T: en dat is ook een belangrijk iets, dat je een beetje zo iemand na kan doen dat is ook weer een ander ding, en misschien nog éénige waar ze allemaal in zitten, dus dat je gewoon alles test, dus dat je gewoon iets specifieker krijgt "hou op deze dingen moet je sowieso focussen, van deze verschillende punten". Dus van de open vragen, probeer je dit soort vragen wat meer te stellen en van paraphrasing probeer dit soort vragen wat meer te stellen.

S: ja precies.

T: of paraphrasing zo vaak ongeveer de paraphrasen, en kijken of dat gelukt is.
En dan kan je dat soort dingen bij een complete doen.

S: please stop miming me. [lacht]

T: en met die spiegel neuronen kan je inderdaad kijken of de ander ook echt door heeft dat je het zo doet, of dat het te erg opvallend is, want als je dat doet, dan is het ook weer verkeerd.

S: ■ please. [was nog steeds aan het nadoen]
nee, ik snap wat je bedoelt, ja
dus gewoon meer modules eigenlijk

T: ja, meer modules, en inderdaad, ja, het is goed dat je er al meerder hebt, en natuurlijk het is een prototype, dus ik ga je er niet op praten dat je te weinig modules hebt, want het is letterlijk een prototype om te kijken "moet je meer modules" of "hoe staat het er bij"

S: ja, sowieso in het.. we willen er ook meer modules in doen hoor, maar voor dit prototype, dit is de basis, en de rest komt later wel.

T: ja, en dat is zeker zo, en dat is logisch dat dat er is, en daarom zeg ik het ook, het is iets handigs om in de toekomst te hebben, maar het is logisch dat het er nu niet in zit.

S: ja, precies.

T: dan ga ik daar helemaal over om daar op te beoordelen, dus dan hoeft ik daar niks over te zeggen, dat is iets wat je tegen ■ kan zeggen wanneer hij je bespreekt of je doorvraagt ergens rond 14 juli.

S: ja,
dus meer modules.

T: meer modules

S: nice. [lacht]
ehm.. dan de volgende vraag. je hebt nu dus net een gesprek gedaan.

T: dat klopt

S: heb je nu de neiging om nog een gesprek te starten, en zo ja, waarom, zo nee, waarom?

T: eh, ja, op zich wel gewoon, want ik heb nu open vragen gedaan dus ik wil op zich ook de follow-up vragen doen, en de paraphrasing doen, want ik wil er een beetje doorheen gaan, en kijken of ik ze allemaal een beetje goed kan.

S: ja precies, ja duidelijk.
dat was echt een heel kort en bondig antwoord.

T: ik zat bij de vorige te vele te zeggen, dus ik dacht ik maak er ook één kort en bondige zin van.
want anders heb ik sowieso van "ja deze vraag heb je eigenlijk al beantwoord, maar".
S: ja dr is altijd een beetje overlap.

T: ja natuurlijk

S: en het is natuurlijk ook bewust zo.

T: dat krijg je met open vragen die je aan het stellen bent.

S: ja, dat is wat er gebeurd.

T: met je 5H vragen.

S: ja.. feels bad man..

T: dat is trouwens iets waar ik tegen aan liep!

S: komt later nog, komt later nog.
ehm.. oke, na het gesprek gaaf je natuurlijk ook feedback, je kreeg ook feedback.

T: ik kreeg geen feedback

S: ik kreeg geen feedback.
wat vond je van de feedback die je, die je gegeven hebt, wat is je idee daarover.

T: mijn idee was er over "naja, ik had het inderdaad dit en dit door dat te bijvoorbeeld deed"
bijvoorbeeld ik had het inderdaad over zijn spiegelneuronen inderdaad verbeteren, want hij
zat inderdaad een beetje zo [doet het voor, layed-back], een beetje ook op een geslotene
houding..

S: gesloten

T: een gesloten houding, en daarmee is het ook een beetje van "als je in een gesloten houding
zit, dat is niet tegenover je cliënt natuurlijk," en op een gegeven moment had hij ook gezegd
natuurlijk "wat een verhaal", op een redelijk sarcastische toon.

S: ja

T: tuurlijk, we zijn natuurlijk ook nog niet te professioneel bezig, maar als persoon die dan
hier zit moet ik dat wel opvatten als iets; wat ja, het is een oefening, maar als je zoiets zou
zetten in een echt sessie.

S: ja, dat gaat niet werken

T: dat gaat niet werken, dan word je gelijk gepakt, of dan gepakt, dan van "wat bedoel je?!"
en dan demand die verondersteld gelijk is, eh, ja, verder is misschien ook handig om toch de
cliënt ook feedback te geven, van, als jij als persoon, als cliënt, altijd heel vaak "eeeehhhh"
zegt of nooit weet, of je zelf altijd een beetje tegen te spreken is het ook goed om dat soort
feedback te krijgen, hoe ik als cliënt als oefening bezig ben, want als ik altijd alleen maar,
naja "je weet wel" zeg, als cliënt dan weet ik.. dan kan ik dat ook wel onthouden van "okey,
dan moet ik gewoon proberen op een andere manier vragen te stellen", dat ik ook een andere
personage kan zijn, want dan help ik die andere ook weer verder.

S: ja, precies, jaja.

T: dus het is zowel, voor de coach is het natuurlijk het belangrijkste om feedback te krijgen,
maar als cliënt zijn spelende, is het ook belangrijk om feedback te krijgen, puur omdat als jij
andere karakters kan spelen en andere personen kan spelen en op een andere manier de cliënt
kan zijn.. dat helpt, ook voort de ander.

S: ja dat is logisch

T: en het blijft communiceren, dus je kan vast we landere dingen hebben gedaan als cliënt.
zoals ik bijvoorbeeld zeg "ja, nee, ik vind het eigenlijk geen leuk gesprek, en ik zeg het
eigenlijk alleen maar op een monotone stem, dus ja eigenlijk heb je niet eens door dat ik boos
ben, maar ik ben nu heel boos"

S: ja, dat ik daar een beetje feedback op krijgt.

T: als ik geen emotie gebruik als cliënt terwijl ik bijvoorbeeld een hele emotionele cliënt
moet spelen, dus bijvoorbeeld er staat "sad" en ik ben de hele tijd gewoon met een glimlach
aan het doen. Dat is ook feedback die je moet ontvangen, want anders heb je het niet door.

S: ja, fair enough..
dus, feedback beide kanten op.

T: ja, dat is heel kort en bondig wat ik zet.

S: ja, dat heb ik goed parafraseerd. [lacht]

T: ja.

Meijer, W. (27-05-2019). *Spraac: The Application To Speaking Your A-Game.*

S: naja, ik hou dit van om het mooi samen te vatten.

T: ik weet het, en dat is ook belangrijk.

S: eh, even kijken, ja dat was duidelijk.
ehm, dan heb ik nu nog een eh als laatste vraag een usability vraag, ik heb al een aantal dingen genoemd, maar zijn er echt dingen waar je tijdens het gebruiken van de app tegen aan bent gelopen?

T: nou, dan zou ik jou eens iets vertellen he.

Ik zie hier dus de "5h + w vragen", waar ik toch tegenwoordig liep, is dat ik maar 1 h vraag kan bedenken en zou niet weten waar die andere h vragen vandaag komen.

[banter over het feit dat er h vragen staat ipv w vragen].

T: nee, maar waar ik tegen aanliep ik heb het redelijk gesproken met de eerste sessie je hebt het ook al redelijk opgeschreven, bijvoorbeeld dat de drie streepjes een home knop zijn in plaats van een menu is bijvoorbeeld wat apart. eh.. op zich, je hoeft niet perse, naja, het is waarschijnlijk nodig voor jouw prototype, maar als je op NL druk [settings] zou het fijn zijn als je op deze pagina blijft, dus als je bijvoorbeeld andere talen uit probeert soms, want soms zit je te kijken en druk je bijvoorbeeld per ongeluk ineens op chinees, hoe fuck kom je ooh nog maar weer terug op settings, is dit settings? ik heb geen idee, want ik kan geen chinees, dus dan is het fijn als je op deze pagina blijft, en denkt van "oh, ik kan zo weer terug doen op Engels".

S: ja, fair enough, ja

T: en het is misschien fijn om, ja, het zou heel duidelijk moeten zijn, maar dat je en beetje aangeeft welke taal je op dit moment geselecteerd hebt.

S: ja, gewoon highlighten

T: ja, gewoon, want op zich, ja, het kan misschien verschillen als je bijvoorbeeld accenten ook wilt toevoegen, zoals Engels en Amerikaans, dat is ook...

S: ja, daar ga je het verschil ook niet echt tussen zien, nee, fair enough, ja duidelijk..

T: eh, verder, ja dit stukje wil je er sowieso uithalen of de recording frames [developer options]

S: ja, daar ga je het verschil ook niet echt tussen zien, nee, fair enough, ja duidelijk..

T: ja, gewoon, want op zich, ja, het kan misschien verschillen als je bijvoorbeeld accenten ook wilt toevoegen, zoals Engels en Amerikaans, dat is ook...

S: ja, daar ga je het verschil ook niet echt tussen zien, nee, fair enough, ja duidelijk..

T: ja, ik bedoel, mijn ding heeft niet eens een titel, dus ik ga daar niet op praten, maar..

S: het is iets dat ik meeneem..

T: ja, ik bedoel, mijn ding heeft niet eens een titel, dus ik ga daar niet op praten, maar.. letterlijk voor allemaal nederlandse markt, het is voor je cliënt, het is gewoon iets wat ik als extras er bij zeg, het is.. ja.. het is iets.

S: ja, duidelijk.. history is ook altemaal al gezegd.

S: ik weet niet wat het is, maar hij doet het echt heel slecht die knop [home button].

[banter over de uitlijning van de home button]

[end footage]

Interview Transcript Tester 01

- S: Dan wil ik gewoon eerst een algemeen beeldschepen eigenlijk. Wat van vond je er van.
Zeg alles wat er in je op is gekomen.
- T: Nou, ik had soms wat moeite met de UI van de app. Met name dus dat logoontje. Wat ook zeg maar de stack is. Als ik hier op klik dan verwacht ik dat er iets maar beneden komt. Ehm.. ik vond dit nice - dit begin schematiep waarin de dingen worden uitgelegd over de module is die ik ga oefenen.
- Ik zie nu pas dat het module is, dus ik kan begrijpen waarom [REDACTED] een beetje in de war was in de module. Het leek mij redelijk obvious, maar dat houden we onder ons.
- S: Dat zijn dingen die ik mee neem.
- T: ja, nee. Op zich, zag maar dat je tijdens.. ik heb zijn scherm niet gezien, maar het leek mij redelijk obvious met welke modules je bezig was.
- S: Hier heb je hetzelfde scherm nog, pas hierna ga je naar andere schermen toe.
- T: ja, oké.
- Ehm.. ik weet niet.. daar was ik dus een beetje over in de war. Ik weet niet of de client, degene die de cliënt speelt moet weten met welke module de ander aan het oefenen is.
- S: Het is dezelfde. Julie selecteren dezelfde module.
- T: Ja, maar ik weet dus niet of dat nice is, ik kan me ook voorstellen dat het zo iets is van "oh, ik wil nog even oefenen met m'n naja, met dit" en dat je dan gewoon connect met een friend en dat die vriend dan zelf uitkiest welke module hij dan gaat oefenen, of waar hij op wil oefenen.
- Want als ik het van te voren al weet. Zeg maar dat het meer zoets is bijvoorbeeld dat ene menuitje. Hier dat ik naat "social" ga. Ik ga oefenen met mijn vriend Tester A. Daar klik ik op en dan geef ik aan "ik ben de cliënt voor deze test" - dat miste ik ook een beetje, dat ik dat kon kiezen; wie zeg maar de professional is en de cliënt. En dat daarna gewoon de ander kan kijken van "oké, ik ga met deze module oefenen". Dat heb je zoets van "ohw, je hebt deze module al een week niet meer geoefend, wil je dat proberen".
- S: Dat de volgorde anders is, klopt dat?
- T: ja, dat hij dan - de volgorde inderdaad - ja dat hij kan kijken "hier ga ik mee oefenen.. en dat in de tijd dat hij dat aan het bestuderen is, dat ik dan mijn case ga lezen. Zoets. Dus dat we dan andere schermen krijgen. Want anders, als we bezig zijn, heb ik best wel het gevoel dat ik gewoon aan het denken ben "ohw, nu is hij een open vraag aan het stellen" of zoets. En aan die ene kant is dat nice, want dan kan je er op beordelen, maar aan de andere kant is wat minder natuurlijk denk ik. Eh.. want dan, als je in de beoordeling bent heb ik nu zoets van "oké, moet ik hem nu alleen maar beoordelen op die module of moet ik hem ook beoordelen op de rest?" En anders heb je misschien iets meer van "oké, we hebben dit gesprek gehad. hmm.. het viel me erg op dat ie goed oogcontact hield of heel goed open vragen stelde". Terwijl ik misschien niet eens weer of dat z'n module was.
- S: Dus je wil eigenlijk gewoon meer algemene feedback geven?
- T: ik wil feedback geven op hetgeen wat mij opviel.
- S: oohw ja, oké, zo ja.
- T: En daarvoor hoeft ik dus niet perse te weten welke module hij aan het oefenen was.
- Ehm.. ik vond dit nice - dit begin schematiep waarin de dingen worden uitgelegd over de module wat vond je daarvan gaan?" en dan een aparte categorie van "wat vond je van het algemene gesprek?"
- S: nee precies.
- T: en dan kan de ander altijd vragen "zou je me alleen feedback willen geven op dit ofzo?" of misschien dat je pas zegt, in de evaluatie, van: "Hey, je vriend heeft goedend op open vragen: wat vond je daarvan gaan?" en dan een aparte categorie van "wat vond je van het algemene gesprek?"
- S: Ja, fair enough.
- T: Ehm.. ja, ehm.. bij de casus. Je zei al dat ie iets simpeler was, omdat.. ehm.
- S: Je kan een casus openen hoor, als je een voorbeeld wilt geven. Want het is echt 100% lokaal, dus je bent niet afhankelijk van een andere telefoon. Dat is ook waarom ze niet [noises]
- T: Ja oké, hier in die challenge zou je misschien.. ja, nog even remind van wat die module is inderdaad. Ehm.. deze.. het probleem.. "je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan". Wat zijn de problemen waardoor. Want het vroeg nu best wel veel van mij als roleplayer om te bedenken waarom dit een probleem voor me is.. en misschien kom ik wel niet redenen die zeg maar, die ik bedenk, maar die in de echte wereld niet een echt probleem zijn voor mensen die uit huis willen gaan. Ik weet niet waarom mensen daar twijfel over hebben.
- S: Fair enough, ohw ja.
- T: dat bijvoorbeeld: "mijn beroep is student en dat beïnvloed jouw probleem op deze manier". Net één stapje dieper.
- S: Net iets meer context, ja.
- T: eh.. van de rest van de briefing.. had je daar ook nog idéen over, of eh..
- T: dit verder. Naja, dat dus, het liet veel open voor interpretatie was.. ehm.. leuk is, maar het gaat er dan een beetje van uit dat ik én een goed improviser ben en dat ik een goed idee heb waarom mensen het moeilijk vinden om uit huis te gaan.
- S: Ja, ohw ja, dus je vraagt twee dingen.
- T: Ja, twee dingen die best wel.. die niet echt te maken hebben met het doel van de oefening.
- S: Ja, ja fair enough.
- T: Ehm.. ja, als ik verder klik, hoort er dan een scherm tussen te komen?
- S: Ehh.. Als het goed is als je nu op verder drukt, wacht, hoe bedoel je. Van de vorige bedoel je?

T: Ja, ik had die case, en dan klik ik op verder. en dan, hoort er dan een timer ofozo. [what is happening].

S: Ehm.. wat je krijgt is, is dat je dan gaat videobellen, omdat je op twee verschillende locaties zit, maar oké, goed, dat werkt dus niet. Dus je gaat gewoon video bellen, en dat zie je gewoon. Je ziet de ander zijn feed, je ziet jouw feed in de hoek staan zeg maar, en je hebt een knop waar je mee kan ophangen.

T: En ehh, kan ehh, staat mijn casus daar dan ook nog? in die call? ik zou dan wel zeg maar de ander willen zien en af en toe kunnen klikken op een overlay die mij dan reminders geeft.

S: ja, ehh, het is in het ontwerp, het originele ontwerp, mee genomen. In het prototype niet.

T: ohh oke.

Ja, "continue", je kan ook zeggen "start exercise", want dit is echt het begin van de oefening. Ja, dit is op zich prima denk ik (evaluate schemer) denk dat het misschien leuk is om te beginnen met een vraagje, of een ehh, een sterren beoordeling of zoets, van ehh, "hoe goed vond je dit" misschien twee metrisch over het algemeen of de specifieke dingen.

S: ohw jahh, dat je een soort van kleine score krijgt.

T: Ja, dat zou wel leuk zijn.

Ja, "verzenden", duidelijk.

S: Ja, dan moet je even wachten, en dan krijg je de volledige casus.

T: Ehm.. ja, ik weet niet waarom ik dit resultaat moet zien. Want ik heb de oefening afgerond, ik heb evaluatie gegeven aan de ander, ik heb niter echt behoeftie om.. ik wil dan gewoon een nieuwe oefening gaan doen. Ik heb niet echt behoeftie om dit [complete evaluatie] te zien.

S: Maar je hebt ehh, de feedback van de andere natuurlijk nog niet gezien hè. Want je hebt maar twee van deze vragen ingevuld, de bovenste twee, en de onderste twee nog niet.

T: ja, maar als de bedoeling is hier om specifiek feedback te geven op de feedback die zij zichzelf gegeven hebben, dan zou dat het doel moeten zijn van dit schema. Dus dan zou er moeten komen "he de ander heeft dit en dit aangegeven, ben je het daar mee eens?". ofozo. of, ehh, ik weet niet of je nog aan het bellen bent op dat moment.

S: nee.

T: je bent niet meer aan het bellen, oke. Ehm.. Naja, ja, je kan dan zeggen van "he, de ander heeft dit over zichzelf aangegeven, in welke mate ben jij het daar mee eens. Dan heeft dit scherm een doel, en nu is het een beetje."

S: le kruist het weer eigenlijk

T: ja, want anders zou ik gewoon naar het menu willen gaan.

T: Ja.

T: en een andere kan zijn, nee denk het niet. Ja, kijk het enige andere zou kunnen zijn van "oh, ik heb iets fout gedaan hierin ofozo, ik wil nog wat toevoegen", maar dat kan niet, ik kan niet meer terug.

S: En ik het hoofdscherm, heb je ook je geschiedenis, je gespreksgeschiedenis, en als je daar een gesprek selecteert, dan zou je hier ook heen gaan.

T: Ja, dat is logisch. Dan is nice.

S: Ja, dan is het wel.. ja fair enough.

T: Bekijk herhaling, ik heb geen idee wat het is.

S: oké, ehm, in het ontwerp is het zeg maar, je hebt een video gesprek gedaan, ehh, dat wordt opgenomen, en je kan het later terug kijken. Dus je hebt feedback gekregen en dan was het van "he, wat was het ook nog maar, want ik heb hier hele kritische feedback gekregen. ik wil het even terug kijken."

T: oke, ja wederom, hoeft dat voor degene die de cliënt heeft gedaan hier niet denk ik.

S: ja, oké, dat het maar op één.. ja, want die geeft ook, ja ja, oké.

T: het zou echter kunnen zijn van, een screen van "he, dankt voor je hulp aan de andere persoon." en dan iets van een suggestie van ohw misschien kan je de ander nu vragen om met jou te oefenen, want jouw module X heb je al een poosje niet meer gedaan.

S: Fair enough, ja. maar dit knop doet nu dus niks (bekijk herhaling). En dat was de full loop dus, volgens mij.

T: Ja, sociaal, duidelijk. Wat het is [meeh], geschiedenis, nice. en als ik dit dus open, dan krijg ik dat, ehh, resultaten scherm, ja, dat is..

S: Ja, dan krijg je eerst dat "evaluatie lader" ding weer, want het duurt evenjes voor je de evaluatie binnen krijgt, en daarna is het gewoon [farting noise].

T: En de module staat er bij. Cool.

Ja, nice!

S: Ehh, even kijken, we zitten al op tien minuten, ik heb nog een paar specifieke vragen, je hebt over het algemeen dus al best wel antwoord gegeven op al deze dingen trouwens, maar ik loop ze nog even weer, ehh, ik loop ze nog even weer door.

Wat vond je van de casus?

T: Ja, dat heb ik al beantwoord.

S: Ja, dat heb je al 100% beantwoord.

T: Ja.

T: Ik hoop dat ik wel luid genoeg praat

S: ja, dat is meestal we te doen. Dus, ehh, zodra het beweegt is het goed.

T: mooi

T: ehm..

S: ehm.. ik wil eerst even, ik ben eerst op zoek naar jouw algemene idee van de app, dus alles wat je goed, slecht vond of alles wat je opviel, of juist niet opviel, ja, zeg het maar

T: hoe bedoel je?

S: Sorry, de modules die er in zitten?

T: ja.

Kan ik eerlijk gezegd weinig over zeggen. Ik ehh, ik heb geen expert hierop.

S: ja, fair enough.

Ehh, als je zelf nu nog een module zou kunnen opstarten, zou je dat, ehh, zou je dat willen doen en waarom?

T: hoe bedoel je?

S: je hebt net een gesprek gehad. Heb je nu het idee van "heé, ik wil nog een gesprek oefenen" of "ik wil nog een module oefenen".

T: ja, ik vond het best leuk, ik vond het leuk om te doen. Ik vond de set-up ook leuk, dat ie gericht zo'n module heeft. Ja, ik, ik zou het best vaker willen gebruiken, als dat de vraag is, ja.

S: Ja, dat was de.. waar ik naar toe wil.

T: Ja.

S: en de feedback die je k.. Ehh, naja, wacht, jij was de cliënt. Oké, dan gaat die vraag dus ook niet op. Ehh.. wacht wat vond je van de feedback die je gaf tijdens het gesprek.

T: Tijdens het gesprek?

S: of na het gesprek bedoel ik, sorry.

T: Naja, daar had ik dus twijfels over wat ik moest geven. En ook ehh, hoe lang verwacht werd. Daarom is, zeg maar, het type.. of ja, dat uitleg is best wel maar. Als het gesprek al voorbij doet die beneficiënt al dr van, en de cliënt is zeg maar hem aan het helpen, en dan moet ie daarna nog wel wat, daarom is dat, gewoon, een soort lijstje wat makkelijker te doen misschien. Maar ehm, mensen zullen het wel serieus nemen, dus dan kan je dat doen, naja, als het wat gerichter is. Gerichtere vragen.

S: Ehh, en ben je ergens tegenaan gelopen tijdens de app, heb je ook al wel redelijk gehad.

T: ja.

S: Naja, top! dan wil ik je hartelijk danken...

T: ehm... ik loop hem even door, is dat misschien oké?

S: ja, dat is helemaal perfect, dat wou ik eigenlijk ook vragen, als je geen ideeën meer had.

T: oke.

ehm.. typisch visueel dingetje, laat iets meer ruimte voor over.

Interview Transcript Tester 02

S; je bedoelt tussen de hamburger knop en de tekst.

T; ja.
ehh.. kijk, trouwens wat je hier doet, dat je zeg maar hier heb je je vraag. ja, die vraag moet dus anders, "wat is het ook nog maar?", ik heb geen idee wat dat is. Ehm.. dat je zo'n zo'n stukje spacing in het andere ding [complete evaluate scherm, tussen de onderdelen] ook doet.

S; ja.

T; ehmm.. ja, dus die vraag snap ik niet. "wat is het ook nog maar?" "wat is het ook alweer?".

S; een stom foutje.

T; eh.. misschien is het hier goed om even die, ehm.. die vijf w vragen te herhalen, heel kort.

S; ja, ja.

T; ik weet niet hoe dat zit met die ehh studenten daar. die zullen het waarschijnlijk allemaal uit hun hoofd weten, maar ik ben er niet zo bekend mee, dus als ik het even zomaar moet gebruiken, dan ehh..

S; ja precies.

T; hmm.. ohw ik zie nu trouwens "denk bijvoorbeeld aan de 5h+w vragen" is, ik dacht.. voor

en hoe zou je dat voor je zien.. heb je daar idééën over?

T; hmm.. ohw ik zie nu trouwens "denk bijvoorbeeld aan de 5h+w vragen" is, ik dacht.. voor mij.. oké laat ik.. toen ik dit las, ik ga heel eerlijk zijn.. ik heb het niet helemaal gelezen.

S; fair enough

T; [lacht]

ehm.. en ik kijk eigenlijk alleen naar hetgen wat anders is dan de rest van de tekst, wat dus 5H+w vragen is, dat valt gelijk op, dus voor mijn iets, was het gelijk van "ohw dat moet ik gebruiken", terwijl het hier "denk bijvoorbeeld aan de.." maar ik dacht gelijk van "ohw, ja, dan gebruik ik die, prima."

S; ja, ohw ja, dus je kijkt een beetje naar de, de, de kracht termen, I guess, de unieke woorden.

T; ja.. ik lees het begin van het ding, en ik lees het eind van het ding.. basically.

S; ja.
fair enough

T; ehmm.. dit is eigenlijk al te veel tekst voor mij.. wat al best wel een pittige.

S; dat is best well.. ehh.. ja..

T; het is ook even kut, ehm..

ja, naja, op zich, dan klaag ik ook, als ik daadwerkelijk dit moet doen van een docent ofzo, zou ik het wel lezen denk ik, nee, dat komt wel goed, maar dan zou ik wel meer technieken bij doen dan alleen de 5w+h.

S; dus het is eigenlijk wat je nu zegt het is of minder tekst of dit is prima tekst dan uitdag van de vraag.

T; ja

S; fair enough

T; en gewoon letterlijk zeggen bijvoorbeeld: "denk aan de 5w vragen - wat, wie, waarom, waar?"

S; ja, wanneer en hoe.

T; dat..

oké..
ehm.. dit zou ik, dit zou ik, dit is dat "hoe doe je dat?", dat, dat is tof, maar daar leg je weer alleen één theorie uit, wat, wat, ohw nee.

Ooooh, oh, nee oké.. dat is daar al deels gedaan eigenlijk,
ja, oke.. maar dat zou ik wel willen.. dat je hier van die puntes hebt dat je dan naar echts en links kan, ehm, dat zou ik het liefs hebben..
ehh.. zoeken naar partner.. verlaat rij.. "verlaat rij" [lacht]
S; leave queue!

T; Ja! Lobby? Denk ik? Verlaat Lobby? nee, het is niet echt lobby, ehm.. annuleren is misschien beter..

S; Annuleren, ja.

T; ehm.. ohhw dit is dus de andere kant.

S; ja, en ik zal hem er aan deze kant ook even bij pakken.. dat je hem aan twee kanten ziet.

T; ja.. ik weet niet zo goed wat ik hier mee moet doen, om eerlijk te zijn.. ik wil.. dat vond ik hier ook, dat.. ehh.. er wordt niet echt uitgelegd wat ej hier mee moet doen, dus je weet wel wat open vragen zijn, dat wordt uitgelegd.. Je krijgt informatie over jezelf, maar wie is de ander?

S; ja.

T; maar ik denk, misschien is dat gerelateerd aan de les.

S; ehh.. ja-ish.. het is... binnen de les heb je bepaalde standaard gesprekken eigenlijk.

T; ja.

S: en ik was in de hoop dat die duidelijk naar voren kwam. van "hé, dit is wat dit is" maar goed als je ook, ehm, even kijken, want hierboven staat bijvoorbeeld "client briefing" en hierboven staat "professional briefing".

T: oohw ja, ik zou niet weten wat dat is..

S: eh, ja. dat is dus een beetje wat ik probeerde te testen. van "is dit duidelijk genoeg, of moet er nog meer bij komen.

T: ik zou gewoon een grote.. want de uitdaging "voer de module zeven keer uit" dat is voor mij best wel een beetje vaag, dan weet ik alsoog niet wat ik moet doen.

dus als, je gewoon bovenstaan "hé, vraag je partner dit" ofzo "probeer dit te ontdekken", "dit is je doel met je partner" dat zou een stuk duidelijker zijn. en dan is het heel goed dat je zeg maar gewoon, eh, [lacht] huidige humeur, dat je ook vrolijk doet enzo. dan, dat, dat komt dan wel goed in of iets van "oh leefje in in dit karakter".

S: ohw ja, dit is ook maar één van de uitdagingen hoor. dus dat is..

T: oohw oké, ja

S: dr zijn verder wel wat van "hé, probeer achter alle hobby's te komen", of weet ik het wat.

T: jaa, ohw, maar dat dat is perfect, ehm.. maar ik denk "voer de module 7 keer uit" vind ik een beetje lastig. en ook wat je hiermee moet doen, maar daar heeft [redacted] het straks nog wel over.

Ehm.. ja het gesprek, eh, vond ik vrij lastig, omdat er geen concreet einde aan was.

S: ja.

T: maar natuurlijk zou je dan de uitdaging als je het hebt gehaald dan zou je van jezelf zeggen, en ik snapte de uitdaging niet helemaal dus dat was voor mij lastig. Ehm.. maar om heel eerlijk te zijn, ik zou het best wel fijn vinden om misschien een tijdlijn met er op te hebben. van "vind dit in 5 minuten uit".

S: ja precies.

T: of "doe dit in vijf minuten." naja, prima tijd voor zoiets.

W: ant dan maak je op een gegeven moment ook een goed einde. ehm.. ik vind het wel heel fijn dat er telkens boven staat [header].

S: ja, oke, nice.

T: hier [complete evaluatie scherm] meer whitespace tussen de dingen, dat weet je. ik snapte "professional briefing" niet helemaal maar ik vind het wel fijn dat ik weet waar ik ben, en ik, toen ik er ook op klikte van "Verder" toen wist ik meteen van "shit! ik heb te ver geklikt"

S: ja, normaal gesproken is dat ook een stukje veiliger, omdat er een schemtussen zit.

T: ja, maar bijvoorbeeld dat, ja, er zit een schemtussen in, ja, oke, dat is goed. en een terugknop.

S: ja?

T: ja [lacht meer] eh..

S: ja, ook in dit [evaluatie scherm] scherm.

T: ja, zeker, want als je de app niet snapt, en dan moet je er weer helemaal doorheen, ehm.. als je per ongeluk op verder klikt, dat er inderdaad een scherm tussen zit, dat daar ook een knop van verder zit, maar dat je ook een tijd hebt dat als dat afgelopen is, dat het, maar als je bijvoorbeeld op verder klikt en dat je dan weer terug klikt dat je dan weer op dezelfde tijd begint.

S: ja, precies, ja

T: ja..

T: ja prima, ehm.. voor mij persoonlijk is het lettertype iets te groot, ehm.. waardoor ik een beetje niet overzicht kan krijgen. omdat ik, ehm, naja, ik ben gewend aan een aantal woorden per regel op een mobiele telefoon, dat iemand anders uit voor mij, maar ik kan me voorstellen dat andere mensen het wel fijn vinden, ja, pfft.. ehm.. als ik hier op klik, dan gaat het niet omhoog.

S: sorry, wat?

T: als ik hier op klik dan kan ik niet meer zien als ik type, als dat ding weg is straks.

S: ohh, ja..

[Korte interruptie]

T: Eh.. om nog even terug te gaan trouwens, hoe ging het behalen van de uitdaging, het is fijn als de uitdaging even herhaald wordt.

S: ja.

T: hier [complete evaluatie scherm] meer whitespace tussen de dingen, dat weet je.

S: ja, dat heb je al gezegd inderdaad.

T: ehm.. ja, verder prima, goed dat je de casus nog even herhaald, ehm.. ik vind trouwens het lettertype wel heel fijn om te lezen, [lacht] goed uitgekozen! Kan je die ook opschrijven.

S: yihh! heb ik goed van iemand gestolen, [lacht]

T: ja [lacht meer] eh..

T: ja, prima.

S: nice.

T: ik denk dat het goed is, en snel. sorry...

S: en snel?

T: ja, het, zeg maar, **het is best wel snel te doen zo'n oefening.**

S: ohw, ja, jahh, het hangt er vanaf hoe lang je gesprek is, maar ehh..

T: ja..

S: ehh.. dan heb ik nog een paar specifiekere vraagjes, je hebt al een aantal een beetje beantwoord, maar ik loop alles gewoon nog even weer door, om ehh, naja, te kijken van "hé, heb ik alles gehad?"

T: is goed.

S: ehm.. wat vond je van de casus die je vooraf kreeg. Dus.. dat wat hierna komt

T: ja.

ehh, lastig, omdat ik niet zo goed wist wat ik er mee moest doen, ik zou er vanuit gaan dat.. een student, gewoon, dat de student letterlijk op een bordje

gepresenteerd moet hebben van "dit moet je doen". Ehh.. verder, ik denk dat het best oke is, maar je weet niet zo goed, **als ik het zeg maar in context**. Ik weet niet zo goed of ik uit huis moet gaan, helemaal prima.

Ehm.. ohw, haha, ik had het trouwens ook niet goed gelezen. ohw.

S: ehm, dat viel me ook op, jullie hadden een andere interpretatie van dezelfde zin, dat was wel grappig.

T: jaa, indertijd.

ja, ehm.. ja, ehh.. leuk, cool ehm.. ik denk dat je je ook beter inleven in je persona want dat is het eigenlijk, ja, prima.

S: Nou, ja, duidelijk.

En wat vond je van de uitdaging die de casus bood?

T: de.. doe de module zeven keer?

S: ehh.. ja, ja.

T: ik snap hem nog steeds niet helemaal.

S: en van de hele casus.

T: ehm.. dat je samen werkt of..

S: ehm.. naja, hoe dit verwerkt is in het gesprek zeg maar.

T: oohw zoi ehm.. ja, ehh.. het was een beetje lastig voor ons omdat wij letterlijk zeg maar een ander ding hadden, maar uiteindelijk ging het best oké, alleen ik heb wel het gevoel dat ik nu achteraf nog steeds niet weet wat mijn rol precies was.

S: ja

T: ehh.. en die van, ehh, **hmm.. Is dat wat je bedoelt, van wat ik er van vond?**

S: ehh.. ja, ja, dat is wel een antwoord waar ik.. ja, het antwoord is goet! [lacht]

T: [lacht]
ja, nee, ik vond het, de uitvoering vond ik prima, alleen het zou beter zijn als ik weet wat ik precies moet doen en wat **[]** precies moet doen.

S: ja precies.

T: dus echt zeggen "jij ben de psycholoog", "jij bent de student", ofzo.. omdat ik dat nu niet helemaal door had van "wie ben ik nu eigenlijk".

S: ja precies, ja.
dus dat het duidelijker naar voren komt wie wie is, ja duidelijk

T: ja

S: ehh, even kijken dan.. het scherm hier voor.
waarvoor ik deze even ga pakken. de vragen zijn een beetje door elkaar heen gehusseld.

T: maakt niet uit.

S: ehm.. wat vond je van de selectie modules, en dan bedoel ik niet alleen dit schermje, maar het hele principe meerdere modules, of heb je daar een mening over.

T: ja.. nou, ik vind het een beetje lastig omdat ik het lessen pakket niet weet, en ik vind het moeilijk om daart me in te leven, maar voor mij ziet het er heel goed uit, dat je.. open vragen, doorvragen, parafaseren, misschien ook.. nee.. ik denk dat het prima is, ik denk dat het just heel veel overzicht geeft in wat je moet doen.

als je alleen maar.. alleen één module had, of alleen één oefening had, dan zou je misschien al die technieken door elkaar gooien, terwijl je nu dus specifiek kan oefenen hoe je iets moet doen.

S: ja, precies.

T: ja, nee, ik vind het gewoon helemaal goed.

S: en later word het ook nog uitgebreid, want er zijn nog wel 100 technieken die ze kunnen leren, maar dit is gewoon de basis, en dat is waar we nu op focussen.

T: ja prima, misschien is een zoekfunctie dan wel goed.

S: ja, ja, maarja..

T: maar dat is voor.. recommendations.

S: Ja, mochten we ooit meer dan 10 krijgen, dan even een zoekfunctie.

T: ja, ja, inderdaad.

S: ehm even kijken, en ja, je hebt dus net een gesprek gevoerd met [REDACTED] heb je nu het idee van "he, ik wil nog wel zo'n gesprek voeren?" met dezelfde module of een andere.

T: eh.. om te leren wel, omdat ik nu soms ook wel een beetje tegenkom, van "hoe moet ik in vredesnaam deze vraag formuleren?" of "hoe kan ik zorgen dat ik bijvoorbeeld die theorieën, die SW + H, dat dat me niet limiteert zeg maar", dus op zich, ja, voor mijn eigen interview skills ofzo zou het wel werken denk ik, ook vooral als dit in de leg zou gebruikt worden ofzo of dat ie wordt gevraagd om dit te gebruiken, helemaal prima, ik weet nu al dat het duidelijker is dan dat je zeg maar een begeleider dan dat je zomaar even een papierje voor je komt te liggen ofzo.

S: ja precies.

T: ja..

S: stop, en na het gesprek gaf je ook feedback, ie kreeg ook feedback, eh.. wat vond je van de vragen die gesteld werden en ook de antwoorden daarop, dus beide. en kon je daar wat mee?

T: eh.. de vraag die ik gesteld werd vond ik lastig om in te vullen, ehm.. ik zou uitleggen dat doen als ik er even voor gaan zitten, dus nu was het meer van "ohw, in de context van deze test dacht ik van ik weet niet in hoeverre dat heel veel uit maakt", maar normaal zou ik er wel voor zitten en precies, ja, wat ik wel denk is dat, ehm, het kan ook afleidend werken, maar, eh, je mag hier nog wel iets specifiekser vragen, want "wat deed je gesprekspartner goed?", is best wel een.. ehm.. het zijn best wel hele open vragen, het gaat over open vragen, maar dat is ook best wel open vragen, ik denk dat het voor mij makkelijker zou zijn als ik eerst een score zou geven en daarna extra.. ja ik weet niet.. twee vragen is prima, lekker kort, maar voor zoets zou ik het niet erg vinden om meerdere vragen te beantwoorden, als zij mij een.. ja..

S: ja precies.

T: want het ligt ook net aan.. de feedback die jij van de ander hebt gekregen ligt ook heel erg aan de andere persoon, dus als die heel erg oppervlakkig blijft, dan heb je er niks aan.. terwijl als je specifieke vragen stelt, dan krijg je er waarschijnlijk iets meer uit.

S: jaa precies.

T: dat, dat is m'n punt.

S: ja, oké dus open vragen zou in principe voor jou wel werken, mits je tijd hebt, maar voor als je dat niet hebt zijn specifiekere vragen beter.

T: ja, en en.. misschien ook gewoon multiple choice.

S: fair enough

T: en dat je daarna ene open vraag hebt "kan je hier meer over uitleggen". S: oohw ja, en wat voor multiple choice vragen zou je dan... heb je daar ideeën over?

T: Likert-scale, denk ik

S: oohw ja.

T: dit deed m'n partner goed, Jep¹ en dan daarna wat verder gaan.... ja.

S: ja, prima, en ook

[banter tijdens wachten op laad scherm]

S: eh.. ja, en ie heeft natuurlijk, je hebt deze bovenste vragen ingevuld, en de onderste vragen werden ook gesteld.

T: ja..

S: wat vond je daar van? of vind je daar wat van?

T: dat is die zelf evaluatie.

S: die is volgens mij wat jij had ingevuld, he.

T: ja, ja, deze vond ik lastig, "hoe ging het behalen van de uitdaging?" ehm.. ja, het.. het is een beetje biased bij mij, want ik snapte mijn uitdaging niet helemaal, dus ik vond hem vrij lastig om te doen, maar ik denk dat ik normaal wel gewoon zou kunnen beantwoorden, als ie gewoon.. als die gewoon, zoals je net zei, van "vind al deze hobby's uit", dat is een duidelijke uitdaging.. nee, prima.

T: hoe vond je dit gaan?" goed om te reflecteren, ik denk dat.. nee, ja, ik denk dat.. ja prima, top!

T: helemaal mooi!

S: ja, dat is precies.... dat is ook de intentie.

T: hellemal mooi!

ik denk dat daar trouwens wel twee vragen helemaal prima zijn, maar ik dat dat zelf evaluatie is om even zelf aan het nadenken te maken, terwijl de andere feedback is, is denk ik het belangrijkst voor jou.. want je weet zelf hoe het is gegaan.

S: En go. Yes.

T: hallo, mijn naam is [REDACTED] ik ben proefpersoon nummer 83
S: Volgens mij 7 ofzo, 8.

T: Goed.

S: Goed

T: Moet wel formeel blijven hè

ehh, dan heb ik nog een laatste vraagje. Dat is meer een usability dingetje. Ben je echt hard tegen dingen aangelopen tijdens het gebruiken van de app, en wat dan?

T: hmm.. naja, het zal wel aan mij liggen [probeert op de hamburger knop te drukken], maar.. ohw.. het ligt aan mij.

S: ja, naja, de hifbox is te klein voor de telefoon.

T: ja, dat, alleen de menu knop is dus een beetje voor mij, eh, [lacht] een nemesis.

S: je bent niet de eerste, ik kan je terug stellen, ik zie dit al de hele tijd.

T: nee, verder.. verder geen errors ofzo, verder geen.. jammer dat het niet via wifi is, maar het is een prototype, dus dan is het prima als het straks maar wel gewoon werkt met wifi.

S: hij doet het ook met wifi, alleen niet op het Hanze netwerk.

[banter over het feit dat netwerk het niet doet]

T: nee verder.. pfft, helemaal goed.

S: nou, top.
dan heb ik verder geen vragen meer, heb jij verder nog opmerkingen, aanmerkingen, dingetjes?

T: eh, ik vind het heel creatief dat je het burger menuutje als logo hebt gedaan!

S: ik ben er ook trots op!
het eerste logo dat ik gemaakt heb ooit.

T: haha, nice.
nec verder prima

[end footage]

S; ja

T; ehm.. en in ja.. weet ik.. ik weet nu nog niet zo goed van "Heb ik dat goed gedaan of niet?", want ik, ehh, reiy op mijn feedback van mijn deelgenoot. Ehm.. maar hoe weet ik of hij weet [gebabbel]..

want hij kan wel mooi feedback neerzetten, maar.. ja, ja, weet ik of dat..

S; of dat valide is ofzo?

T; ja precies.
ehhh.. want hij is ook maar een klasgenoot in dit scenario. en ik weet dat klasgenoten niet altijd even betrouwbaar zijn. Sommige.

S; ja

T; anderen ook weer wel.

Dus.. ja, dat hangt.. dat is heel open.

S; ja.

T; Dat, ehh, zijn mijn initial thoughts

S; Fair enough.

en verder nog.. ehh, dingetjes?

T; eh.. even kijken. Hierop.

S; ja we lopen hier gewoon door de app heen hoor.

T; Doen die andere twee het ook? of heb je die niet ingebouwd?

S; ja

ik weet niet of die andere de juiste casus start.

T; ja, dat doet er even niet toe.. hij vind dan natuurlijk niemand. of doet ie dat wel? of doet ie dit gewoon pretend.

S; dit is gewoon pretend.. ja.

T; ja.. ja.. je hebt het internet eruit gesloopt. je weet niet zo goed.. is dat de enige casus ofzo?

S; nee, er zijn meerdere

T; oohw.. ik heb broers en zussen.. dat had nog.. ja, ja, oke.. ehm.. toen ik aan het lullen was, zag ik deze informatie niet meer.. ehh.. en ik was helemaal vergeten dat mijn hobbies sport waren en dat ik broers en zussen had..
Ehm..

S; ja prima

dus ja, inderdaad, je stelt.. je stelt hier een persona op. En.. ja oke.. ik neem dan terug dat ik alleen aann het probleem ging.. want ik heb dan die informatie ook nog.. Dus.. oke.. ja, prima.. Maar.. ja.. Ik was dus vegeten omdat ik het niet meer op mn scherm had staan..

S; ja.. ja.. en in het originele ontwerp.. ehh.. zie je dit.. kan je dit nog wel zien tijdens het gesprek.. je kan het gewoon prompter zeg maar..

T; ja.. precies.. dat is goed..

ja, prima.. ik wil gewoon zo.. Naar het menu..

S; die heb ik uit gezet..

T; eh.. ja.. fair enough.. is dit met Unity gemaakt?

S; ja.. ja..

Dat is omdat ik het internet eruit heb gesloopt moest ik ook een aantal andere functionaliteiten er uit gooien..

T; ja.. precies.. ehh.. komt na.. hierna wel even..

Ehm.. is jouw interview.. wat was je laatste vraag?

S; ehm.. nog steeds het algemene idee..

T; oohw.. het algemene idee.. ja.. het ziet er wel strak uit..

het lettertype is leuk.. ik herken het niet..

geschiedenis.. Oohw.. dat is die geschiedenis.. **Ik verwacht van de hamburger knop.. dat er een hamburger menu komt.. maar dit is eigenlijk gewoon een pijl zijn..**

Dus.. ehm.. dat moet eigenlijk een pijl zijn.. en dan heb je hier hamburgerknop.. het logo?

S; yes.. [lach]

T; ik vind het leuk.. ik denk dat het gewoon een temp is..

S; het is zeker voor nu het logo.. [lach]

T; [lacht]

ja.. dit is dan de.. dat moet even zo zeg maar.. dat je dat aan kan zetten [de developer settings].. dat hadden ze in.. ehh.. belcefroutes.. dan moet je zeven keer op een bepaalde plek drukken.. en dan gat ie in debug mode.. maar ehh.. ja.. ehh.. dit gewoon.. ehm.. en **het ziel.. er.. gewoon.. mooi.. strak.. uit.. niet.. kinderachtig..** maar ook niet ouderwets.. om dat maar als twee tegengestelden te zeggen.. Dus.. ja.. ja.. En dan kom je hier.. ja.. prima.. en dan hier.. het.. is.. een.. lap.. tekst.. maar.. ja.. ja.. prima.. het.. ziet.. er.. prima.. uit..

T: ja

S: nou, mooi
dan heb ik verder nog een paar specifiekere vragen.

T: oke

S: je hebt al een aantal dingen deels beantwoord, maar ik wil nog even...

T: we kunnen altijd herhalen, en dan zien we wel of mijn mening veranderd.

S: ja..

T: ehm.. dus ja, misschien zulk soort informatie, misschien het probleem net iets.. de achtergrond informatie van het probleem. En dan, die laatste puntjes dat is dan niet echt deel van het probleem. Dat is gewoon.

T: Ehm.. ja, daar zaten we inderdaad al een beetje.

S: dat is al een beetje beantwoord ja.

T: ja, breed, ehm, dus.. Ehm.. vijf, vijf puntjes, ja, het moet natuurlijk ook niet te veel worden. Ehm, dan wil ik graag beginnen met de vraag "wat vond je van de casus?" Dus wat hier zo meteen oppopt [briefing], of wat hierboven staat [complete evaluatie scherm].

T: Ehm.. ja, daar zaten we inderdaad al een beetje.

S: dat is al een beetje beantwoord ja.
T: komt terug op wat ik eerder zei.

S: ja, fair enough.
en je zegt met een extra puntje, zou je daar ook ...

[telefoon maakt een geluidje]

S: ... een idee voor hebben? [acht]

T: ehm.. ja, het voelt alsof er nog net een puntje mist zeg maar, en wat.. en je kan nog niet je vinger er op leggen.

S: ja oke, en als het niet weet maakt het ook niet uit hoor.

T: ja, dus misschien een puntje over van hoe je huidige situatie thuis met je ouders is ofzo. waar ie nu woont, waar je studeert. Die vragen die [] mij stelde, ja? van 'waar studeer je?', 'waar woon je?'. Zo van, ja weet ik veel.

S: ja oke..

T: dus dan, dus dat moet ik dan echt uit m'n.. dan kan ik wel gewoon Groningen gaan noemen ofzo, maar.. ja, dan is het ook weer.. dan is het geen role-playing, lijkt mij.. dus ik noem maar gewoon wat op.

S: ja..

T: ehm.. dus ja, misschien zulk soort informatie, misschien het probleem net iets.. de achtergrond informatie van het probleem. En dan, die laatste puntjes dat is dan niet echt deel van het probleem. Dat is gewoon.

S: ja..

T: dus meer eigenlijk gewoon voor het probleem zelf.
Dat zou ik voorstellen

S: ja, ja duidelijk.

T: ehm.. wat vond je van de uitdaging die de casus bood.

T: ehm.. de uitdaging..

S: vond je daar iets van?

T: hmm.. ja, dat was zoals ik al zei.. ja, de evaluatie weet ik niet of die valide is en betrouwbaar.. ehm.. dus dat doet waarschijnlijk ook een beetje af van de uitdaging, want als je geen goede evaluatie krijgt, is het dan nog een uitdaging?

S: dat kan je bewijzen, ja.

T: ja precies.. Ehm.. dus aan de ene kant wel want het is gewoon.. ja, prima.. maar aan de andere kant.. het veldde ook niet alsof er veel op een spel stond zeg maar.. Dus dat ik echt iets ahd waar ik em aan moest houden. Dus het was gewoon leuk even een gesprekje forceren.

En, ehm, ja.

S: ja, fair enough

T: ik hoop dat je begrijpt wat ik bedoel?

S: ja, ik denk, ik denk, ja, ik begrijp wat je bedoelt, denk ik.. ja.. dr hangt niet veel vanaf ofzo. D'r zijn geen consequenties, het is een low-risk, low-reward situatie een beetje.. ja.. duidelijk.

S: ja.. en wat vond je van de, ehm, modules waar je aan de start uit kon kiezen.

T: ohw ja, die..

S: En dan niet alleen dit scherm, maar gewoon over het algemeen die, het principe modules.

T: Ehm.. open.. ja kijk, natuurlijk heb ik alleen maar open vragen gedaan. En doorvragen, en parafraseren. Ehm.. juist die lijken mij lastiger dan open vragen stellen. altoewel, ik met open vragen vaak ook wel dat ik dus gesloten.. op zich is het wel.. het zijn wel drie dingen die zelfs voor ik als sociale studie, ehm, nog wel handig kunnen zijn om toch altijd nog eens een keer te herhalen. En ja, dit is dan gewoon een stukje dat ze in de les presenteren of wat je dan ehm.. heb jij daar les over gehad, in jouw opleiding.

S: ja, in mn minor heb ik dit gehad.

T: maar niet, ehh, niet in het eerste jaar ofzo?

S: nee.

T: ook geen presenteren ofzo

S: ja, presenteren wel, maar dat was toch echt anders.
T: wij hebben hier wel, ehh, over begrijpend spreken ofzo, of hoe je dit ook noemt les in gehad. en als je die les dan niet hebt, dan.. dan is dit te weinig misschien. Ehm.. naja, als je die les wel hebt gehad, dan is dit gewoon een beknopte samenvatting van "ohw jahh, dat was parafaseren".

S: ja, het is complementair aan de, aand de gewone les trouwens. Deze app.

T: ja precies, dus dan, dan, prima, dikke prima.
die tips. Ja, ik kan niet scrollen in tips, maar dat is niet relevant aan de vraag. Duis ik heb niet echt gehoortreden met die tips. En ehh, nu geef ik mij een casus.

Minder achtergrond info, ehm. Ohw voer de module 7 keer uit. Ja, hij, ik snap nu even niet zo goed wat ik hier mee moet.

S: ja, ja dat betekend dat je zeven keer dus - ik weet niet welke module je geselecteerd hebt - maar open vraag, dat je zeven keer moet parafaseren tijdens dit gesprek.

T: oke, ohw zo, ja, ja, dat mag duidelijker in het geheel.

S: ja

T: ja, prima prima.

S: [lach] ja, dat scrollen is al heel vaak genoemd. [lach]

T: dat, ehh, ja.. ehm.. dit is dan weer het probleem. ███████████

Ohw nee, dan weer terug naar de hamburger knop.

ehh en die andere was doorvragen is ook een lastige, wat bedoel je precies met een... hadden we dat ook niet niet ███████████ al.. met mijn duo partner doorvragen een beetje gedaan. of dat doe hij vooral.. van, ehh, "waarom vind je dat ofzo?". Hij deed dat veel, ik deed dat minder.

S: alles is te combineren met de open vragen eigenlijk hoor.

T: ehm.. ja, op zich komt het weer terug naar, ehm.. het evaluatie deel. Ik weet neit of ik het goed gedaan heb, zelfs niet met die feedback, omdat ik dat niet vertrouw.

S: ja, fair enough.

T: maar wat betreft de modules, ehm.. naja, ik heb nu de tekst niet gelezen, maar dat doet er ook niet toe, ja prima, op zich, dat zijn drie hele belangrijke dingen zeg maar, waar mensen soms best wel slecht in zijn, myself included.

S: ja, het zijn ook moeilijke dingen, want gesloten vragen stellen en niet doorvragen is echt, ehh, standaard gedrag eigenlijk.

T: "geschiedenis"

S: naja, die knop doet het nu niet [geschiedenis knop].

T: krijg ik dan, ehh, die van ███████████ enzo te zien, of ehh?

S: ehh, ja, ja.

T: [lach]

S: de basale data van je gesprek wordt opgeslagen van je gesprek wordt opgeslagen op de server zeg maar, en dat kan je terug halen.

T: ja, dat is alleen een naam en de feedback he, ja, naja, prima ja.

S: ja, cool

T: volgende vraag, als je deze beantwoordt vond tenninst.

S: ja, ik ben helemaal tevreden, naja, je heb dus net dat gesprek gedaan, zou je nu, ehm, het idee hebben van 'he, ik wil nog wel een gesprek opstarten?', en waarom? of waarom niet.

T: Ehh, ik wil nog een gesprek opstarten?

S: ja, gewoon nog een keer oefenen, of juist niet.

T: ehm.. ja, als ik een andere casus krijg dan dat ik het huis uit wil, wel, ehm.. ja, op zich wel, ik vond het wel leuk, ehm.. ik weet niet hoe lang de replay value is, voor dit, maar ehm.. vooral omdat er nog twee staan zeg maar, ik zou die dan ook nog wel een schoot willen wagen, ehm.. naja, en dan daarna moet ik weer even verder zien, maar, ehm, om je antwoord te beantwoorden, ja.

S: ja.

T: om je vraag te beantwoorden.

S: om mijn antwoord te beantwoorden; ik vind het prima hoor [lach]

T: [lach]

S: het is de informatie die ik nodig heb.

T: komt dat, eh, in de bijlage te staan zo?

S: nee, nee, wel in het transcript, maar niet in de bijlage. [lacht meer]

T: jaaja, maar het transcript die komt in de bijlage toch?

S: weet ik nog niet, ben ik nog over aan het twisten.

T: ja, inderdaad.

S: want ik ben het er zelf niet helemaal mee eens, dat het in een bijlage komt te staan.

maar goed, dat is nu niet heel relevant.
ehm.. even kijken. ehm.. je gaf na, ehm, na het gesprek gaf je feedback en kreeg je feedback.
wat vond je daarvan, van de vragen die gesteld werden, en de feedback die gegeven werd.

T: ehm.. de vragen waren "wat was goed?" en "wat was slecht?" geloof ik. Ehm..

S: ja, je hebt het hier staan [complete evaluatie scherm]

T: ehm.. hoe vond je het gaan. Zelf evaluati? die heb ik niet gezien. Klopt dat?

S: ja, de zelf evaluatie is wat █ heeft gehad. en jij hebt de cliënt evaluatie gehad.

T: ooh, ja.

S: en dan krijg je dus andere vragen.

T: ehm, ooh. Dus █ moet zichzelf.. wacht.. [zacht gepraat]

S: ja, het zijn gesimuleerde taadschermen [lacht]

T: [willekeurig gebrabbel]

ooh, en dit is dan, ehm, als het internet het dee, dan zou.. oke, ja oke.

S: dat zou hetzelfde zijn.

T: ja, inderdaad, ik moest hem even zien voordat het kwartje viel.

ehm.. wat deed je goed? "wat deed je slecht?" ja, ja, breed, open, chm.. en dit programma leert mij open vragen stellen, maar soms vraag ik me ook af: "kun het ook niet te open". Ehm.. dus, omdat ook typen op een andere telefoon eer.. deze telefoons zijn niet zo traag, maar als ik dit op dit ding zou spelen zeg maar, dan heb ik een dikke delay op mn toetsenbord, dan zou ik die vragen niet in willen voeren

S: ja oke.

T: dus, ehm.. dat ligt dan ook aan de telefoon, maar sowieso dat typen op zo'n scherm.. ik vind dat niet fijn. Dus het moet natuurlijk ook niet te lang worden.

S: ja

T: ehm.. maar dit is wel heel beknopt, ja.

S: fair enough, ja

T: twee vragen; twee brede vragen, ja wat moet je er mee.

S: ja oke, dus het zou wat ehm.. klopt het als ik zeg dat het was specifieker kan.

T: ja.

S: ja, duidelijk.

ehm.. dan nog een laatste vraagje, dat is een usability vraagie.

T: ik zie ook een doorgestreepte vraag.

S: ja, dat klopt, dat gaat over video bellen, en jullie hebben niet gevideobeld. Dus ehm..

ben je tijdens het gebruiken van de app ook nog ergens tegen aangelopen. Dit is meer een usability dingetje.

je hebt al wat genoemd, bijvoorbeeld de hamburger knop.

T: ja, ja precies.

S: ja, maar dat.. daar zoek ik ook naar hoor, dingen die niet doen wat je verwacht.. "open vragen" ..

T: ja, precies, "terug", "doorvragen", "terug", "terug", volgens mij drukte ik daar gewoon misja, maar ik bother niet met die andere knop hoor [geschiedenis en sociaal], want dat is meer technisch, ik hoop dat dat in ie uiteindelijke versie niet naar voren komt.

S: welke andere knop bedoel je?

T: ehm..

S: ohw dat ja, ja.

T: geschiedenis, social, ja precies, dat is meer voor jou.

S: ja, die doen nu gewoon nog helemaal niks

T: nee, precies. Ik ehm.. zal daar niks over zeggen.
Ehm.. [iets]

S: het heeft een andere kleur scherm ja

T: ja precies, grappig.
ja, deze is iets geter en deze is iets witter.
ehm.. open vragen.

doet ie het?
hee, die doet het!

S: Oh, [gebrabbel] kut..
mogelijk gaat het.. gaan er nu wel dingen kapot. Dan herlaad ic.
T: oohw, hij laadt nog wel door ook al heb je dat ahh, ja.
ahh, ik snap het.

S: ik heb een beetje een hack script gemaakt. ik heb er een coroutine die even vijf seconden laten wachten en die wordt niet afgesloten.

T: [lacht]
dat is één regeltje om af te sluiten.

S: ja, ik had niet veel tijd om het te fixen.

T: nee, precies, ga jij.. ehm.. voor welke evaluatie formulier ga je.

S: wel prototyperen.

T: ja, he, dan volgens mij door unity te gebruiken, voor zoets krijg je wel aftrek, toch?

S: waarom?

T: omdat één van die matrix elementen is van dat je een geschikt.. ja, unity die werkt wel. ja, ia, het werkt, maar ik weet niet of unity ook heel veel geheugen vreet ofzo. ook al is het maar gewoon.. ja, dit dus [het scrollen].

S: ja, dat scrollen

T: ehm.. maar daar ben je van op de hoogte.

S: nou volgens mij is de app zelf niet heel groot trouwens, iets van 80 mb ofzo

T: nee, maar ja.. ik weet ook niet, unity is natuurlijk geen facebook, dus dat scheelt

S: sowieso gebruik ik een latere iteratie van unity, dus dan is het al beter.

T: even ascii in gooien, heb ik unicode?

S: ik zou het neit weten of dat werkt.
T: even kijken, kan ik emoji's er in gooien?

S: ik ben wel benieuwd hoe die dat... ahh..

T: nu echt een database error komt hier
heb je hier ook businessman? levitating businessman emoji?

S: nu is het dus geconverteerd naar een string.

S: wat? [lacht]

T: de zwevende businessman is een character weendings ofzo of webdings, die hebben ze omlangs tot emoji toegevoegd. twee jaar terug ofzo, maar die zal hier nog wel niet omdat het een andere android is natuurlijk. want die werken anders.

S: echt?

T: ja.

S: och god..

T: vlaggetjes, en dan nog een emoji, een kus emoji en nog een h

S: oeh, dat doe het niet. [lacht] fantastisch

T: oke, en die dan?

S: nee volgens mij support unity sowieso geen unicode toch?

T: nee inderdaad.
nee, wacht wat was dat ene ook nog maar weer, color equals red, was dat gewoon zo'n BB code.

S: oeh! ik weet wel, eh.. dat is die ascii meuk, als je [, eh, nee eh, als je die driehoek bracket b en dan driehoek bracket sluiten en dan openen b slash dicht sluiten ofzo.

T: ..probeert het uit.

S: dan heb je bold, als het goed is doet ie dat wel.

T: dat heeft Giel mij goed geleerd.
en dan slash b om hem uit te zetten.

b, ehm..

S: ik denk dat ie dat wel doet.

T: nee.. nee!

S: nee?

T: hier niet in ieder geval, of ik heb niet goed gedaan.

S: ohw, hij doet het zo wel, hij doet het zo wel.

T: ohw ja, want want is ook een type scherm.

S: nu is het dus geconverteerd naar een string.

en...

T: hij heeft het gewoon weg gehaald.

ik weet niet wat ik er tussen gezet heb trouwens

S: geen idee.

naja, dan heb ik dat uit gezet. na, prima. maakt ook neit heel veel uit.

T: naja, beetje tech., ehh, ja precies. dr is toch niemand die dat doet. vooral niet bij sociale studies, want daar zijn ze sociaal en niet technisch.

S: dat is de algemene..

T: heb ik jou dat verteld? ik heb het ██████████ verteld.

S: is het heel relevant voor ehh.. want anders wil ik het eerst even afronden.

T: nee, doe ik hierna wel ja.

maar ehm.. eerst even afronden. en dan ehm.. ja.

om je vraag te beantwoorden.

ja dat scrollen, en.. ja.. prima.

S: ja?

T: ja, ik heb er een laad scherm in gehackt, prima. knoppen doen het scrollen is dus kut. maar goed. ja.

S: ja?

T: ja, ik heb er een laad scherm in gehackt, prima. knoppen doen het scrollen is dus kut. maar goed. ja.

nee, niks meer op aan te merken behalve wat je nu weet.

S: nou dan rond ik hem af.

[end footage]

S: Naja, ik begin eigenlijk heel breed. Ik wil eigenlijk, ehh, ik.. mijn eerste vraag is dus. Wat is je algemene idee over de, over de app. Dus goed alles eruit wat je tegen bent gekomen. Je mag de app erbij pakken als je wilt. Als het goed is staat hij nog wel open.

T: Ohw ja, hij staat hier nog op.

S: De batterij is een beetje leeg.

T: Ehm.. ik vind het wel een interessant idee. Het voelt een beetje als "20 questions", maar dan met open vragen in plaats van gesloten vragen.

S: Ik heb geen idee.

T: Ehh.. dat is dat je binnen 20 vragen - iemand die neemt een random object of dier of persoon ofzo in gedachten. En dan moet je er binnen 20 vragen achter komen met alleen ja en nee vragen wat het is. Dus zo voelde het een beetje, maar dan niet open vragen om achter een bepaald doel te komen ofzo.

Ehm.. misschien komt omdat ik niet echt, echt weet waar het over gaat, maar toen ik die opdracht voor me kreeg wist ik niet echt wat de bedoeling was.

S: Ja, je had de opdracht de module 7 keer uitvoeren right?

T: Ja en ik wist dus neit wat dat betekende.

S: Fair enough.

T: ik weet dus niet of dat als je in die stoel zit dat je dan meteen weet wat dat betekend.

S: niet, niet perse. Dat is ook iets waar ik achter wilde komen

T: okc, nee, ik had dus geen idee wat dat betekende.

Dus dat, ehh, daardoor ging ik dus maar gewoon random open vragen stellen. Een beetje die W en H vragen.

S: Dan heb je wel daadwerkelijk de uitdaging uitgevoerd. Met de module referer ik naar de open vragen zeg maar, dus wat je aan het oefenen. Dus technisch gezien heb je het goed gedaan.

T: nee, het was, ehh, ik vind het concept wel, ehh, wel leuk. Ik vind ook de app die werkte goed. Het was niet te overcrowded zeg maar de schermen. en alle tekst was goed te lezen. Dus dat was wel, ja, overall wel goed.

S: En, ehh, ben je ook tijdens het gebruiken van de app ergens tegen aan gelopen. Qua content. Je noemde die uitdaging all..

T: ja, gewoon dat ik niet goed wist wat ik moest doen zeg maar. Want ook, er stond professional in, de een was professional en de ander was cliënt. ik wist niet wie dan wie moest interviewen enzo.

Dus zodra je weet wat je rol was en wat je doel was dan was het wel goed uit te voeren dat je gewoon open vragen moest stellen om daar achter te komen.

S: ja precies

T: dus dan was het wel duidelijk, maar niet, eh, met de tekst die zeg maar op het scherm stond, kon ik niet goed achterhalen wat de opdracht precies was.

S: en met die tekst bedoel je de uitleg van wat de open vraag was, of daarna pas?

T: nee, daarna. Dat was eerst van de.. stond er een stukje tekst van die w-vragen en die h-vragen, en dan was het dat kreeg ie dat toen we verbonden waren, en dan kreeg ie dat doel van de cliënt of ze dl' achter most komen of ze wel of niet uit huis moest was het gelof of ik, en dan de de doel of opdracht dat je dan 7 keer die ehh case moet. Uit die twee zinnen kon ik niet opmaken wat ik nou.. echt wat ik moet doen zeg maar.

S: Ehm.. even kijken. Dan heb ik ook nog een paar meer specifiekere vragen. Ehm. Gewoon over de, over de app. Ehh, je noemde het net zelf al een beetje. De casus was niet helemaal duidelijk. ehm.. heb je dr ook nog ideeën over hoe dat anders kan?

T: Ehm..

S: Als je die niet hebt is het ook prima.

T: Even nadenken.

T: En misschien, voor mij zou het wat geholpen hebben om wat meer specifiekere instructies te geven wat je moet doen, dus dat er echt specifiek staat, iets van "probeer door middel van open vragen er achter te komen wat de achterliggende reden van die probleem is" of "waarom het überhaupt een probleem is", dat er wat meer specifiekere, specifiekere instructies en doelen dr in zouden staan. Dat zou dan mij wel geholpen hebben denk ik.

S: Ehm..

T: Ik heb verder niet echt iets.

S: Nee, m'n tweede vraag is wat vond je van de uitdaging, maar dat snapte je dus niet helemaal.

Mijn volgende vraag. Wat vond je van de selectie modules. Voordat je begon kon je een module selecteren, en jullie kozen open vragen.

T: oh ja.

S: Wat vond je daar van? Gewoon over het algemeen.

T: Ehm.. ik wist niet wat de andere waren die er stonden. Maar volgens mij waren er drie in totaal. Maar het was gewoon heel duidelijk, want alle knoppen waren duidelijk. Ik wist niet of de.. wach.. ik zag volgens mij wat op het menu staan. Ohw ja, hier. God.. dat scherm is bijna [uit]. Ehm, maar in ieder geval duidelijk wanneer je er op drukt, wat je gaat oefenen zeg maar.

S: hnhm

T: ehh.. "vraag voor duidelijkheid". Ja dat waren dr.. het menu zelf ziet er goed uit in ieder geval. Dus het is in ieder geval duidelijk wat er gebeurt wanneer je op de knop drukt. "open vragen". Ja, straight to the point van korte sturen(?)

S: ja, fair enough.

T: Hmm.. ik denk echt wel, want nu ik een beetje door heb wat het doel is zeg maar, dan dat je wat beter dr wat duidelijk en met meer vertrouwen in kan stappen denk ik ik denk dat dat het meer is, dat ie in ieder geval weet wat het doel is, en dat ie dan zodra ie dat door hebt, dat ie dan ook echt maar het doel kan werken. Dat ie dan ook kan oefenen en leren door open vragen te stellen.

Ja.

S: duidelijke antwoorden.

T: Mooi.

S: En.. ehm.. en achter, na het gesprek gaf je feedback, je kreeg ook feedback, ehh, wat vond je van de vragen die gesteld werden, en de antwoorden daarop.

T: Ehh.. volgens mij waren er twee vragen die best wel... Ehm.. het zijn best wel hele grote vragen. "hoe vond je dit gaan?" dat is best wel niet heel specifiek. Ehm.. het iso ook niet echt duidelijk of het ging over hoe je het zelf vond gaan of dat hoe je de andere persoon op je vraag beantwoordde bijvoorbeeld, dus ik denk dat dat wat meer sturende specifieke vragen wel wat meer zou helpen op meer er op te kunnen evalueren op hoe het gegaan is. Want dit zijn wel twee hele grote open vragen zeg maar. Ik denk dat als je wat meer - niet ook heel erg veel - misschien vijf of zo wat meer specifiekere sturende vragen hebt, dat ie dan wat beter kan evalueren, misschien hoe je het zelf gedaan hebt of hoe het gesprek in het algemeen gegaan is.

S: dus wat meer toegesette vragen, klopt dat?

T: ja, want dit is nu heel erg van.. de eerste vraag van "hoe vond je dit gaan?" dat kan nu echt gaan over hoe je het gesprek in het algemeen vond of hoe je eigen vragen stellen, hoe je dat vond gaan, zulk soort dingen allemaal.

S: Dus wat ener specifiekere vragen denk ik dat dat wel meer zou helpen.

En heb je ook ideeën over hoe specifiekere vragen er uit zouden kunnen zien?

T: Ehm...ja, nou bijvoorbeeld van "hoe vind je..", "hoe vond je dit gaan?", "Dit je dan ehm soort van categorieën onder hoe vond je het gaan." bijvoorbeeld "hoe was het makkelijk.", "hoe makkelijk was het om open vragen te verzamelen" en "hoe makkelijk was het om het gesprek goede te houden" dat soort dingen, dus ehm, meer op verschillende aspecten van het gesprek, bijvoorbeeld specifieke informatie of input of feedback vragen zeg maar.

S: oké.

Duidelijk.

Ehm.. en dr waren ook nog. Want de professional en de cliënt krijgen verschillende vragen.
Ehm.. wat vind je van de vragen die aan de andere gesteld werden. dit is voor de professional, en daar [complete evaluatie] staan staan die voor de cliënt ook op.

T: Ohw ja, dat vind ik wel een goede, van "wat deed je gesprekspartner goed?" dat is wel een goede vraag.

ja, dat is wel een goede, want je kan niet echt als cliënt zinnde kan je niet echt hele specifieke vragen stellen over iemands werk methode en zulk soort dingen allermal Dus dit vind ik wel twee goede vragen. Van "wat is goed gegaan" en "wat zijn verbeter punten". Dat is eigenlijk het enige waar je als cliënt een soort van feedback of input op kan geven. Wat ook weer usefull is voor de professional zeg maar. Waar je iets mee kan. Dus dat vind ik wel goede vragen die twee.

S: nou, top.

Ehh.. even kijken, heb ik nog wat?

Oh ja, ik heb nog eh, nog een vraagje over de usability van de app. eh, zijn er tijde.. ben je tijdens het gebruik van de app ook ergens tegen aan gelopen waarvan je dacht "ja dat moet echt anders."

T: Nee, alleen dat dit terug is naar het hoofdmenu in plaats van een menuje, dat was niet echt heel erg. ja en eigenlijk had ik ook hetzelfde wat [redacted] zei, dat je met die invulschermen [het scrollen], maar nee, verder eigenlijk helemaal niks. alle knoppen waren, echt, na ja, vertelde precies wat het ging doen zeg maar, en alle invul teksten waren prima. Dus verder was het helemaal heel straight to the point en eh...

S: Eh ja nice, oh! dan heb ik nog één vraag. Ehh.. het evaluatie scherm. Kijk normaal gesproken heb je natuurlijk de volledige hele evaluatie met alle teksten. Zou je dit een nuttige manier van feedback geven vinden? en zo ja, waarom? nee, waarom?

T: Ehm... ik vind dit, ja het is wel nuttig omdat je een soort van samenvatting krijgt van de hele, na ja, het hele gesprek wat je net gevorderd hebt van de andere persoon maar van je zelf. Ik denk wel dat als er veel feedback wordt ingevuld door én de cliënt én de professional, en dat het meer informatie is dan dit, dat het wel een hele grote lap tekst kan worden, wat misschien een beetje vervelend is om op zo'n klein schermje helemaal doorheen te moeten lezen, maar voor de rest is het wel een mooie samenvatting van wat er allermal gebeurd is in het gesprek. Dus ik denk dat dit wel usefull kan gaan zijn.

S: fair enough.
ehm.. in dat geval was dat mijn vragen rondje. heb je verder nog aanmerkingen, opmerkingen, gedachten, weet ik het?

T: Volgens mij heb ik nu alles wel gezegd wat ik gedacht had. Ja.

S: Nou mooi.

T: Is dit het logo wat je gaat gebruiken of dit gewoon iets randoms wat je een keer hebt..

[end footage]
S: het is zeker het logo wat ik nu gebruik [gelach].

Interview Transcript Tester 07

- S: Ehm... ik wil je eerst gewoon, eigenlijk, je algemene visie van de app krijgen, dus, ehm, wat vond je er van, waar ben je tegen aan gelopen? Zeg maar alles.
- T: Oké..
- Ik vindt dat het er leuk uit ziet, ehm.. sommige dingen, even kijken, "oefenen", "geschiedenis", "sociaal", ehm. In eerste instantie dacht ik dat dit ook al testrichtingen waren. Dus dat je op sociaal gebied wil oefenen, op geschiedenis gebied wil oefenen ofzo. Dus ik had niet zozeer van "ohw, dit is zeg maar terug kijken naar dingen". Maar het is een beetje doorhebben, en dan snap ik het wel.
- Eh, **sociaal** wordt meestal echt in een hokje gestopt of zoets, gewoon met een iconijn. Ik denk dat het ook, beter zou zijn. Want het is nu wel een hele dikke knop in het midden. Ehh, ik kwam er zelf ook vooral tegen dat ik niet wist wat er nu van mij verwacht wordt.
- S: Inhmm, in dit scherm of in het vorige scherm?
- T: over het algemeen.
- Dus, we hadden die testsessie en dan van "oké, ga dit maar oefenen". En ik had zoets van "oke, jah, andere was al iets verder" dus ik had iets van "ohw shit, dan moet ik ook iets verder", dus kwam ik hier tegen "ohw open vragen, dat moeten we doen", ehm, dit heb ik eigenlijk niet gelezen, de module beschrijving.
- S: Oké, en als je dit nu kort zou lezen, wat zou je dan, ehm, schiet je dan nog wat te binnen ofzo?
- T: Als ik dit aan het lezen ben, dan zie ik dit verspringen. Dus dan stop ik niet dit lezen en ga ik van "he wat is dit". En vanaf daar ga ik ook niet meer omhoog, en heb ik dus iets van "ja, weet je, lekker verbinden".
- En vanaf daar krijg je of een professional of een client.
- Ehm, dat vond ik niet heel duidelijk, want dat zat bovenin, zeg maar, ik keek hier niet naar. Tenzij ik zoets heb van "huh, wat ben ik", maar ik ben hier zelf naar toe gegaan, dus ik weet ongeveer waar ik ben. Dus, als het echt duidelijk is. Komt te staan "bam, client" of "professional", en "je probeert dit tijdens het gesprek te doen". Iets meer inleiding want ik zag nu het probleem. Echt zo van "hé, heb ik nou ook een probleem?". En die module zeven keer doen. Ik had zoets van "Wacht moet ik nou gewoon zeven keer deze oefening gaan doen?" en toen had ik zoets van "ik weet niet wat een module is". Dat vond ik niet heel duidelijk.
- S: Dus eigenlijk iets meer context, van "hé wat gaan we nu dadwerkelijk doen, behalve de feitijke informatie", van "dit is het probleem", dit is het....
- T: Ja, Als in, het is, ehh, het is oefenen, open vragen, en dr staat eigenlijk netgens van "je gaat video bellen". Ik heb ech zoets van "ja, ehm, wat gaat er gebeuren?" zoek partner.
- S: Ik weet of die, kijk, hij doet het niet helemaal goed. Omdat het een zieke hack is op de achtergrond.
- T: ja, maar ik had inderdaad zoets van "huh, wat gebeurt er nu"
- S: In het eigenlijke prototype zou je op dit moment een video gesprek gaan doen. Dus je zou de video feed van je tegen partner - van je partner op het scherm zien, en je eigen video feed in het klein hieronder. Dan ben je gewoon, dan is het gesprek begonnen. Dat is het idee. Dus dit scherm [evaluation screen] zou je nog niet moeten zien.
- T: Maar dir komt nog helemaal niks van "je gaan video bellen". Ik druk gewoon op oefenen zo van "ja ik wil wel oefenen" ik weet dat ter op een gegeven moment een partner bij betrokken is, dus dat het waarschijnlijk realtime is. Daar sta ik op dat moment niet echt bij stil, maar dat is meer van dat als ik terug denk is dat logisch om dat te denken. Ehm, Dan is het ineens van "ohw shit! Ik ben nu aan het bellen, dat wil ik helemaal niet", want dat is wel een grote step zeg maar. Nog even een momentje op voorbereiden enzo.
- S: ja, dat er toch iets meer van een leercurve in zit? Klopt dat als ik dat zeg.
- T: nee, maar, meer van gewoon de juiste verwachtingen scheppen.
- S: Ja, zoets bedoelde ik namelijk ook. ja, ja duidelijk.. Verder nog dingetjes die echt in je op komen.
- T: Ehh.. dit scrollen is naar [evaluatie scherm].
- S: Ja, dat merkte ik inderdaad.
- T: Het is zo van "ehh, ja, ehm, hoe werkt dit? ja oké, je moet echt precies daartussen." En dat je niet terug kan gaan. Er is geen optie om iets af te breken. Zeg maar vanaf hier, ik stop dat je vanaf hier zeg maar niet wil dat mensen zoets van "oké, ik heb dit gedaan, naja, stop maar", ja. Ik weet niet, stel, als je dit in een bus doet, en je moet bij je halte er uit ofzo, dan, ehm, kan je misschien wel een terug optie geven, maar dan kun je meer zeg maar drama prompten van "ohw je moet dit nog doen om deze test te completen". Zeg maar dat het niet is dat je gelijk dit moet doen, want dan sluit je hem gewoon af zeg maar als het vervelend is, maar dat je wel die optie geeft, alleen dat is later dan terug komt van "he, ga dit eens doen, want dit heb je de vorige keer niet afgemaakt."
- S: Dat het echt losse componenten worden.
- T: ja, en dat je daar mogelijk daar ook nog op elkaar kan reageren ofzo. Want misschien heeft de ander de probleem niet goed begrepen of zoets, zoets.
- S: Wat het geval was inderdaad. Toen je 7 keer die module uit moest voeren, dat was niet helemaal duidelijk, ja.
- T: ja, dat is duidelijk. Dan daarna kwam het grote feedback scherm.
- T: Die geladen moest worden
- S: Ja, dat zijn allemal gesimuleerde wachtrijen.
- T: Ik had al zo'n vermoeden.
- S: [lachen] is gewoon een coroutine 'je die op de achtergrond.

Ehm.. ja, wat vond je hier van? Ja de casus klopte niet, maar buiten dat.

T: Ik vind het een onduidelijk overzicht. Alles is té op elkaar gezet. Zeg maar, dit is gewoon een tekst-muur. Ik zou het duidelijker categoriseren. In.. je doet het wel een beetje, de casus, zeg maar hier heb je mee gewerkt. **dit** mag op zich kleiner, want dit weet je al. Dus echt als je geïnteresseerd bent over "wat was het ook alweer?" dan ga je ook wel iets meer moeite doen, en dan mag de evaluatie eerder zichtbaar zijn, van "ohw wat heeft de andere.", het, het gaat uiteindelijk om de feedback. Dus dat mag misschien wel als eerste gepresenteerd worden, en dan kun je later nog, zeg maar als je in de geschiedenis terug kijkt, van "ohw ja, waar ging de casus ook alweer over?" Dan kun je dat later opzoeken. Dit is niet het eerste waar je geïnteresseerd in bent, van "ohw ja, we hebben het over dit probleem gehad".

S: En dan ja, de feedback.

Ja, oké, duidelijk. Dan heb je alles zo ongeveer wel gehad. Ik heb dan nog een aantal specifieke vragen, die heb op een aantal al een antwoord gegeven, maar ik ga het nog even, nog even rap doorheen. Ehm.. wat, wat vond je van de casus, de casus die je eerst getoond werd, dus - als dit landschermje over is - dit [briefing screen].

T: Ehm.. ik heb natuurlijk alleen als professional getest. Dus ik had zoiets van "huh, wat is dit?", maar ik denk dat, ik weet niet precies wat █ heeft gezien, maar volgens mij had hij wel een duidelijk iets van "ohw ja!". Ik weet niet of ie dat met broers en zussen er echt bij heeft gedacht?

S: Ehm, jullie zien inderdaad beide verschillende stukken informatie. Dit is dus wat de client krijgt, en dit is wat jij zag.

T: Oké, dus █ heeft er wel heel veel bij, bij Bedacht, dat is op zich wel goed.

S: Ja, want in principe als professional ben je niet echt een persoon.

T: Ik denk dat het wel, lastig om te combineren is met hobby's... Ik weet niet of dit allemaal relevant is.

S: Ja, het is om een beetje context te geven. En omdat het zo diverser wordt, daarom, eh, want je kan altijd als jezelf spelen, maar dan speel je altijd als jezelf, en door jezelf in een andere context te gooien.

T: Een deel van de feedback geven, is zo van, als iemand een rare vraag stelt, van "huh, wat vraag je nou?" En dit voelt, zo van, je wordt geforceerd om volwijk te zijn, dat je dus daar ook een volwijke reactie op kan geven, en niet een realistische reactie van "huh, ik vind het echt heel vreemd dat je dat vraagt!". En niet van "ohw wat leuk dat je dat vraagt!", terwijl je het echt een vet vreemde vraag vind. Zoets limiteert het ook wel. Want hierin zeg je, geef je eigenlijk guidelines op hoe je er op moet reageren, en niet met volwke content. Maar ik wett het niet, ik zit niet in jouw literatuur onderzoek, dus, dus als jouw literatuur onderzoek zegt "ja dit is goed", dan doe het voorval.

S: Hmm, ja, oké, duidelijk, en dat zeg m'n literatuur onderzoek. Maar ja, ja, goed als het op een andere manier genoemd moet worden ofzo, weet ik het wat, daar ben ik naar opzoek

T: het is een beetje hetzelfde idee als zo'n text-wall, alleen hier werkt het nog omdat dit kleiner is.

S: Dit zijn stukjes van de casus.
Oké, ehm, dan ga ik door naar de vraag.

Wat vond je de uitdaging die de casus bood. Dus specifiek de challenge.

T: Ik snapte het niet, ik was echt van "wat is dit?", "wat is een module?".

S: heb je ook suggesties, hoe dat misschien anders kan.

T: nou, als je hier een, ehm, ja, je kan hierin gewoon zeggen van "je weet wat je geklikt hebt" dus je kan letterlijk zeggen probeer zeven open vragen te stellen". Dan is het duidelijk dat dat je focuspunt is en is het zo van "module", dat is te breed, zo van, ik was op dit moment al vergeten dat ik op open vragen had gedrukt.

S: ja, ja, ja duidelijk. Dus specifiek de module noemen; specifiek open vragen.

T: En, ehm, ik denk dat het handig is om dit overzicht er bij te hebben. Altijd, dat je even kan kijken van "ehm, jaa, ja, dit" en dan ook een beetje van "ohw ja, ik had deze uitdaging". ja

S: Ohw ja, in het originele design zit dat ook wel hoor, tijdens het video bellen kan je op een knop drinkken en dan komt het naar voren. Maar dat heb je nu dus niet, omdat het video bellen dr niet in zit.

ja, nee, ik snap waar je vandaan komt.
Ehm.. Even kijken. Wat vond je van de selectie modules. Dus het scherm waarin je de modules selecteerde.

T: Van het scherm, of van de modules?

S: van de modules.

T: Eh, geen idee, ik had zoiets van, daar heb ik geen aandacht aan besteed, volgens mij kregen we letterlijk de opdracht "ga maar open vragen oefenen" Dus ik heb echt, niet, echt dom gevuld, en niet echt gekkeken naar van "wat vind ik hier van?"

S: Ja, ja duidelijk.
Ehm.. Als jij op dit moment nog een module zou kunnen opstarten, zou je dat doen, en waarom dan?

T: als in, of ik nu, verder oefenen, of echt een nieuwe module invoeren hierin ofzo.

S: eh, verder oefenen, dus je hebt net dat gesprek gehad, van "he, wil je er nog een dingje doen"

T: eh.. nee, maar ik ben ook geen sociale psychologie student. Het is wel grappig om een keertje te doen, maar gezien mijn agenda op het moment, heb ik niet zoiets van "humm.. laat ik leuke dingen doen". IK heb wel zoiets van "taat ik leuke dingen doen", maar tijd daarvoor...

S: Ja, het is de tijdsduur.

T: het is de klok die nee zegt.

S: Want wat vond je van de duratie van de, van de, van de tijd.

T: volgens mij was er geen duratie.

S: of van hoe lang je bezig was met één ronde in ieder geval.

T: ik had zoets van "ehh, ja, we zijn nu al een tijdje bezig; gaat de app een eind aangeven, of is dit zoets van.. hmm" De app gaf daar niks in. En op een gegeven moment was het dus ook iets van "ohh, ehh, jahh, Shit, wat voor vragen moet ik nu stellen?"

S: ja, ja fair enough.

T: Dus ik, wat dat betreft, de duratie, dat wordt wel erg beïnvloed door de test opzet. Want als ik dit alleen zou doen, zou ik waarschijnlijk eerder hebben gezegd "ja eigenlijk heb ik geen vragen meer" of "ik denk dat we nu wel een goed beeld van hebben zodat jij feedback kan hebben."

S: ja dat kan.
Ehh.. even kijken, ehh.. wat vond je van de feedback die je kreeg, en ook zelf gaf? na het gesprek.

T: Wat ik van mijn eigen feedback.. oohw, de dinges. Ik dacht even voor dit "wat vind je van dit interview, hoe vind je het gaan?"

S: Nee nee, gewoon in de app hoor.

T: [stilte]
Ik zou hier graag de module in terug willen zien. Van "geef specifiek op deze punten feedback". En dan wel een optie voor andere dingen, maar dat je daardoor kan vinden van "ik ben dit aan het oefenen, en hier is dit, deze manier, wat je aan het oefenen was niet goed gedaan of juist wel goed gedaan." en daarna "ohw ja, en dit ook nog".

S: Ohw ja. Nog meer toegepast op de module.

T: ja.

S: Dat noemde █ ook al, dus dat is goed.

T: En, even kijken, ben je tijdens de app ergens tegenaan gelopen, qua, ehh, interactie met de app. Je noemde dat scrollen hier al.

S: En gelijk bij de evaluatie. Oke, je hebt het overzicht, doorgaan. En dat je zeg maar direct bij dit scherm komt.

T: ja, maar dat zou origineel ook niet gebeuren omdat er een scherm tussen zit.

S: Ja, zo van deze zijn beschikbaar.

T: Nou, duidelijk. Ehm.. verder nog aanmerkingen, opmerkingen. Dingetjes, dangetjes?

S: Eigenlijk niet.

[end footage]

Interview Transcript Tester 09

- S: goed, ehm.. ik ben eerst even op zoek naar jouw algemene beeld van de app, ehm.. dus alles waar je tegen aan bent gelopen, alles wat je leuk vond, juist niet leuk vond, ik zou zeggen noem het maar op. Gebruik de app, loop dr doorheen.
- T: ja ik moet zeggen ik, eh, we deden dus die oefening met open vragen, ik vond hé wel nice dat je een beetje zo'n soort casus krijgt van wat er nou precies aan de hand is. **dit 5-h dat** moet wel even anders om, dat moet wel even andersom, dat is verwarrend, maar, eh, nee, maar ik vond het best wel nice, het is jammer natuurlijk dat het video bellen nu niet werkt, dus eh was face to face, maar het hele idee, het werkt wel gewoon goed, want je wordt een beetje gedwongen om inderdaad je skills er in te trainen, hoe kan je hier op verder gaan, hoe kan je doorvragen op bepaalde punten, **dus eh, dat werk't lekker.**
- S: ja, cool.
- T: ja duidelijk
- S: ehm.. ja, zullen we de app even doorlopen, en als je dan dingen te binnen schieten dan gooit er even uit.
- T: ja prima.
- T: ja net nog even, de module beschrijving - net iets anders, want dit is een casus toch meer, of? oh nee wacht.. die 5.. ja, nee, dit is de module.
- S: dit is de module.
- T: ja, ja, nevermind.
- S: verder niks voor dit scherm?
- T: ehm.. ja, dat zeiden we toen ook al, die hebben we natuurlijk, **maar ehm.. dit voorbeelden in module briefing!** ik ben dyslectisch, maar ik lees dan best snel voor een dyslect, dus ik kan nog wel, maar ik zat nog wel een aantal keer dat ik echt het lastie woord las en toen ging ie weg, dus het is wel, net aan, dus misschien, als je wel inderdaad een timer hebt, maar dat je dan terug kan gaan naar de vorige.
- S: oohw ja.
- T: dat dat je zo een beetje in kan stellen.
- T: voor de rest is dit scherm wel helemaal duidelijk.
- S: ja, de titel is misschien een beetje breed.
- T: ja, is, eh, ik had hem ook eigenlijk niet gezien, dus ik wist ook niet dat dit de module was.
- S: ja, ja, dat is iets waar ik nog even mee moet puzzelen.. wat zet ik in de header neer.
- T: dat te breed. Dat zei **[REDACTED]** ook al.
- S: yiss.
- T: zoeken een partner.
- S: je hebt wel een mooie standaard stijljes die groter worden, dat heb je netjes gedaan.
- T: oohw ja, ja [lacht]
- S: sinusgolfje eronder, helemaal prima.
- T: even kijken, dan ben ik dan tester A dat was ik, en dan kreeg ik hier m'n casus, dat was duidelijk, alleen ehm, **éentje** die moet echt de module uitvoeren, de ander moet eigenlijk dr bij zijn, toch?
- S: tenminste die moet het gesprek wel blijven volgen, maar die had niet echt dat ie een specifieke opdracht moest doen.
- S: ja
- T: dat was niet helemaal duidelijk, want we dachten net natuurlijk dat we het alle twee samen moesten doen, dus misschien dat je hierbij moet zeggen ook voor mij als tester van "hé, de ander heeft de uitdaging, of heeft echt de opdracht", en nu dachten we eigenlijk, omdat zij dat zei, die opdracht had, dat we eigenlijk dat we het alle twee moesten doen.
- S: ja
- T: dus, eh, ja, maar voor de rest, duidelijk, alleen de spacing ook nog even, als dingetje dr tussen, of misschien juist dr achter zetten, al is dat misschien met het probleem wel een beetje moeilijk.
- S: ja.
- T: maar dingen als het humeur, hobby's, beroep, sociale kenmerken, dat zijn meestal wat kortere dingen, dus die zou je er achter kunnen zetten misschien.
- S: ja.
- T: dat is nu gewoon iets te dicht op elkaar, het is echt een blokje met harde info.
- T: ja
- S: ja.
- T: dan gaan we door naar de volgende, naja, dit is wel gewoon duidelijk, **je mist alleen dit dingetje; het Android toetsenbord**, kan je niet volgens mij heel makkelijk in Unity aanpassen, moet je even Googelen hoe precies, **en het onderste scherm, als dat je invult kan je dat niet zien natuurlijk, dat te dan evenjes naar boven moet gaan, volgens mij is het ook een instelling die je bij het toetsenbord kan doen, dat je hele app zo'n beetje mee naar boven beweegt op dat moment.**
- S: ohw ja, dat zal ja.
- T: zo lijkt het altijd als je gewoon een applicatie gebruikt die dat ook hebben inderdaad.
- S: hij renderd gewoon echt een ander stuk.

T: ja.

S: ja

jaa, dat is iets daar moet ik nog even naar kijken, maar dat had ik tot nu toe geen tijd voor.
maar ik neem het zeker mee, ja.

T: ja, nou, top, voor de rest, ehhh, ja, het werkt gewoon helemaal goed, behalve als je scrollt
vanuit een vakje, maar het is.. natuurlijk hij registreert het natuurlijk meteen als.. zijn het
buttons ofzo, of?

S: het is een inputfield.

T: ja, oké

S: dus dan registreert ie meteen als...

T: dus je moet gewoon zorgen dat ie goed aan de zijkant is, voor de rest:
misschien anders hier zo'n balletje maakt doordat ze denken van "hier kan ik slepen, zo naar
beneden"

S: owh ja.

T: dan heb je niet meer dat je per ongeluk in een dingetje zit, maar dat is nipicking, want het
werkt natuurlijk voor de rest prima, het is alleen dat je die als eerste tikt, dan....

S: ja, maar je mag best nippicky zijn hoor, dat ehhh..

T: oke! Nou.. dan wil ik dat de kleur verandert, nee [lacht] dit ga je niet in de transcriptie
zettten trouwens..

S: oohw zeker wel, alles komt er in [lacht]

T: ohw god.. ik zou kort en krachtige antwoorden geven, oké.. dan gaan we door naar de
volgende evaluatie aan het laden, kan ik nu tijdens het evaluatie laden naar het menu? Kan ik
dan nog wel in evaluatie daarna zien.

S: ehh, ja in principe wel, want je kan terug naar je geschiedenis, en dan kan je je oudere
gesprekken weer openen.

T: oohw dat is geschiedenis, dus dan kan je.. oohw, ja oké!

Ik dacht dan heb je wat over het onderwerp geschiedenis eigenlijk dacht ik.

S: Ahh, dus dat was niet helemaal duidelijk.

T: ja, ik dacht dat het hier daarmee dat je dan een vraag ging krijgen over geschiedenis,
misschien dat je moet zeggen "vorige oefeningen" of eh..

S: "vorige gesprekken" ofzo?

T: tuurlijk

T: ja iets in die richting.

wat is social dan trouwens, want daar ben ik wel benieuwd naar.
oohw dat is niet wie je het allemaal hebt gedaan.

S: ja, de recente gesprekken.

T: ik verwacht eigenlijk wel.. het streepje, het is een beetje alsof je je een menuutje gaat
openen nu, dus dat er zo'n side-dingetje komt [hamburger knop].

S: ja.

T: misschien dat het een pijltje naar links moet zijn.. om het vorige aan te geven.

S: ja.

T: een beetje die standaard icoontjes kan je gebruiken daar voor.

S: of een huisje.

T: of een huisje indertijd.. kan ook nog indertijd.

S: ja, tot nu toe is het bij iedere test terug gekomen dat het in ieder geval geen hamburger
moet zijn, of dat zo'n menuutje moet inschrijven.

T: ohw ja, ja want het is echt gewoon het typische icoontje van "he, je open een menuutje",
dus dan geat ie hier, of komt er zoiets naar beneden schuiven, of je laat het zo, en dan ga je
met het hele ding naar beneden schuift, en dat je dan weer op het hoofd menu komt, dat zou
ook nog kunnen.

S: oohw ja.

T: ehhh.. naja, hier ben je eigenlijk een beetje hetzelfde als wat ik net zei. Dus die spacing een
beetje, en misschien dat je nog iets meer naar de zijkant kan doen, niet te veel maar wel een
beetje, want hij is nu erg ehh veel whitespace aan de zijkanten. Verder ziet het er ook
gewoon goed en duidelijk uit, ja, zoals ik net al zei, ik weet niet, maar daar ben je al niet je
cliënt bezig over de privacy dingetjes.

S: ja over de privacy gevoelheid.

T: ja duidelijk.. naja, bekijk herhaling.. naja, die is er niet, dus dan gaan we terug.
naja, dat was het volgens mij voor mij.

S: Top!

Dat was, ehh, kort jouw inzichten.
prima, dan heb ik nu nog een paar specifieke vraagjes, je hebt al een paar een beetje
beantwoord, maar ik doe het gewoon om alles even te beantwoorden, wandel ik er nog even
om heen.

S: wat vond je van de casus die je hebt uitgevoerd. dus. dat is. dat wat hierna komt te staan zeg maar.

T: ehm.. de casus die ik net heb uitgevoerd vond ik wel een goede casus. maar natuurlijk dat het niet helemaal duidelijk was of ik nou degene was het echt moest doen of de ander. maar voor de rest.. ja. gewoon duidelijk. er staat gewoon, je weet wat je probleem is. wat je humeur is, al gebruik je dat niet altijd helemaal denk ik. dat is natuurlijk wel. ijj bent natuurlijk die andere aan het helpen. dus je moet het humeur wel goed toepassen dan natuurlijk eigenlijk. want stel je bent chagrinig dan reager je heel anders dan wanneer je vrolijk bent. dus dat is op zich wel een goede om dat te weten. maar doordat je eigenlijk niet weet of jij dan degene aan het helpen bent met zijn training of dat je het zelf doet. verwatert dat een beetje.

S: ja. precies.

T: maar voor de rest, de casus is gewoon duidelijk. ja kan ik niet heel veel meer over zeggen denk ik.

S: en het toepassen van de casus tijdens het gesprek? je zel het al een beetje met humeur, maar ook de rest? hoe..

T: ehm.. de hobby's is.. vond ik moeilijk om er in te werken. heb ik uiteindelijk wel gedaan. toen zei ik van "jaha, hoe zit het dan tussen de relaties en de hobby's?" wat ze dr van vonden. maar die.. het ligt aan de hobby denk ik of je het daadwerkelijk kan gebruiken.

S: ja oke.

T: vooral omdat.. mensen gaan toch snel een beetje hun eigen situatie dr bij halen. dus dan is hun hobby die misschien niet eens hun hobby is. maakt het wel moeilijker dan toch denk ik.

S: ja oke. ja.

T: ehm.. voor de rest.. ehh ja. beroep gebruikte ik er dan wel toevallig bij.. want als student zijnde ben ik hier naartoe gekomen, dus dat was wel een goede. sociale kenmerken die heb ik ook niet gebruikt. ehm.. ja die heb ik eigenlijk niet eens over na gedacht "broers en zussen".

S: ja, fair enough.
had je daar een reden voor, of was dat gewoon zo gebeurt?

T: ehm.. naja.. omdat het bij mij ging het niet goed in huis. ik heb m'n eigen situatie gewoon dat het classte niet m'n vader. en dus de sociale kenmerken eigenlijk zou je daar dan je broers en zussen gebruiken. dat je daar een beetje gek van wordt. maar doordat je dan toch maar je eigen idee brengt.. ga je dan.. vergeet je die toch een beetje snel.

S: ja precies.

T: want meestal heb je toch al een soort gelijke situatie ooit gehad hebben in je leven. en dan ga je toch snel die gebruiken, in plaats van iets helemaal random bedenken denk ik.

S: ja, want jij hebt geen broers en zussen dan?

T: ik heb twee zussen. dat wel. misschien moet je dan en of zussen doen.. omdat je dan toch wat meer persoonlijker naar die persoon kan maken.

S: ja, bijvoorbeeld. iets waar ik naar op zoek ben. ik heb super veel van dit soort van die kenmerken maar ik weet niet precies of ze duidelijk zijn. en daar zijn we nu naar op zoek. dus dat is nice. ja. ehh.. ja duidelijk. en wat vond je van de uitdaging die de casus bood tijdens het gesprek. vond je hem uitdagend. of..

T: ehh.. ja. ik had dus eigenlijk geen uitdaging tijdens de dingen. ehh.. ik weet niet precies wat haar uitdaging was. eigenlijk. want volgens mij moet zij dan gewoon die 5-W's en 1 h stellen toch?

S: eh.. ze moet zeven keer de module uitvoeren. dus zeven open vragen stellen.

T: ja. oke. ehh.. nou dat was gewoon. door een beetje verwarring bij ons. was het uiteindelijk niet gebeurd. oohw heyy.. zo ziet het er bij haar uit. ja. oke. ik vind het wel lastig doordat ik dus eerder ehm.. even kijken.. als ik terug ga naar het menu.. ehm.. terug naar het menu.. top.

S: ja die doet het niet.

T: oké.. want ehm.. ik snapte eerst niet helemaal wat de module. wat daar mee bedoeld werd. totdat ik het net nog een keertje zag en hier "selecteer module", heb je open vragen. en dan staat hier module beschrijving. het woord module is misschien een beetje moeilijker in.. want.. het is een beetje een vaag begrip die wel in de app wordt gebruikt. maar het is niet heel duidelijk.

S: ja

T: misschien dat je het of extreem duidelijk "Module" neer moet zetten. of het gewoon moet zeggen "oké, stel zeven vragen met de 5W + H". Want net op die manier toch duidelijk is van "wat bedoel je nu precies met module?". want het blijft een beetje een vaag begrip daarin. voor de rest was de uitdaging wel goed. we hebben hem allen niet goed uitgevoerd volgens mij.

S: Jullie hebben best veel open vragen gesteld. ja maar.. ja.. T: alle twee de kanten op. volgens mij heeft niemand specifiek zeven zelf gedaan. ehm.. daarin.

S: ja dat klopt. dat is wel..

T: maar ehh.. dat was wel een goede uitleg.

S: fair enough.
Ehm.. en je hebt nu natuurlijk een.. ohw wacht ik stel de verkeerde vraag.

T: [zucht] Willem!

S: ohw no, alles gaat kapot!

en wat vond je van de selectie modules.. en nu bedoel ik niet dit scherm specifiek, maar het hele idee van "je hebt meerdere modules".

T: Ehm.. ja goed, het is wel waar, we werden natuurlijk net bij de test gevraagd om gewoon open vragen te doen, want dat was natuurlijk de case die we kregen. elmn, maar het is wel.. het zijn allemaal wel goede, grote losse opdrachten, omdat het wel echt allemaal zijn eigen ding heeft, al is het wel met dingen zoals open vragen, dan kan je dharma al gaan doorvragen, dus daar zou je misschien ook nog een combi van kunnen doen van open vragen en doorvragen, maar voor de rest, de selectie, ja goed, zijn wel gewoon drie types die je hebt. parafraseren vind ik zelf nog wel een moeilijke, een korte samenvatting van, van wat er is gezegd denk ik?

S: naja, dat. [opent parafraseren module]

T: hmn [leest beschrijving van parafraseren]. ohw ja, oké, ja, dat is.. die zou ik nog wel willen oefenen, want daar ben ik niet zo goed in nog, parafraseren.

S: het is ook een interessant onderwerp.. ja.
T: ja.

S: eh.. ja, ja duidelijk.

eh, dan naar mn volgende vraag, je hebt nu net een gesprek gedaan, heb je nu het idee van "nè ik wil nog wel zo'n gesprek voeren"? Dan met dezelfde of met een andere.

T: ehm.. ja, ik zou er eigenlijk nog wel één willen proberen, want ik heb zelf toch wel mijn.. ik struikel snel over m'n zinnen, woorden, en ik denk dat dit hier wel heel erg bij kan helpen ook, omdat je toch meer gaat oefenen, en wat meer dr in bezig bent, denk ik dat het voor mij wel zou helpen ook, en het is gewoon interessant ook. Want ik weet niet, wordt je altijd geflinkt aan vrienden, of zou het ook met random personen kunnen zijn?

S: in principe kan het met beide, het design omarmd beide.

T: ja, want dat kan ook wel leuk zijn, dat je gewoon mensen leert kennen door gewoon random mensen mee te oefenen.

S: ja, duidelijk, ja top! Eh, even kijken, je gaf na het gesprek natuurlijk feedback, en je kreeg ook feedback. Wat vond je van de vragen die gesteld werden, en de feedback die je uiteindelijk kreeg?

T: Ehm.. even kijken, ja, het is eigenlijk, want je gaat natuurlijk normaal videobellen, en je doet het ook de hele tijd wel op de telefoon ook toch? Want ik denk eigenlijk veel van die feedback dingetjes die je wil opschrrijven, die doe je eigenlijk al.. die wil je tijdens dat je merkt van "hè dit is een dingetje dat tout is", wil je die eigenlijk wel ergens kunnen notuleren, hm.. dus misschien dat je gaat videobellen dat je dan ook nog hier een klein stukje hebt waar je al wat dingetjes kan typen, dat je notities kan doen, dat je daarna dan naar dit

T: of je kan natuurlijk ook altijd nog gewoon zeggen, van ja, pak dr een papierje bij, dat je het kan notuleren, dat kan natuurlijk ook, maar zoets is denk ik nog wel handig, maar voor de rest, dit zijn wel de vragen die te wel wilt stellen indertijd, je wilt weten van "nè, kan je verbeteren", dus dit is wel gewoon goed, dus tijdens het gesprek wil je gewoon, eh, een mogelijkheid hebben om input te kunnen geven, ja, dat zou dan in de app zelf kunnen zijn, of misschien dat de app aangeeft van "he pak er een papierje bij en notuleer wat je merkt", dat kan natuurlijk alle twee, ik denk dat als je het in de app doet, dat het dan misschien een beetje moeilijk is, omdat je natuurlijk ook je video gesprek wil zien, plus dan typen, dus dat wordt een beetje te veel denk ik, dus maar zoets van een melding van "nè pak een papierje dr bij" dat is wel een goeie.

S: ja duidelijk

T: ja.

S: goed idee, eh, even kijken, dan heb ik als laatste vraag nog een beetje een usability vraagje, ben je tijdens het gebruiken van de app ook echt dingen aangelopen waarvan je dacht "nè, dat stoort mij"?

T: nee, nee eigenlijk niet, eh, de overall look van de app is gewoon het is allemaal op een logische manier ingedeeld, eh, ook met die iconen, behalve dan die streepjes, voor de rest zijn alle iconen wel gewoon duidelijk, en ja, ik heb niet echt iets waar ik over hee struikel.

S: ja duidelijk, in dat geval was dat mijn laatste vraagje, dus heb je aannemingen opmerkingen andere gedachtes?

T: ehm.. nee, eigenlijk niet, het is wel gewoon duidelijk, het spreekt heel goed voor zichzelf, ja.

S: nou top, dan zet ik de opname op.

[end footage]

Interview Transcript Tester 10

- S: oke, ehm, voordat ik echt specifiek vragen kan stellen wil ik eigenlijk een beetje je algemene idee van de app weten.
- T: ja
- S: dus, ehm, waar ben je tegen aangelopen, wat vond je goed, wat vond je slecht, wat was je ervaring van de app?
- T: ja, naja, ik vond het wel, d'r kwam een heel leuk gesprek uit voort, dat wel, alleen het was indeed niet duidelijk wat ik nou specifiek moest gaan doen, want, ehm, ja, je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan, ik was niet echt bekend dat ik de coach was en de ander de cliënt.
- T: ehm.., dus ja, ik vond het een beetje.., dat was redelijk onduidelijk, dus je kreeg een beetje een, ehm, je moet eigenlijk zelf een rol een beetje verzinnen, ik weet niet of dat ook het idee was of niet, ehm.. maar dat kwam er wel een beetje uit, zodra dat geburde was het prima, toen hadden we ook een heel gesprek, maar daarvoor was het, moeilijk, gingen we allebei proberen open vragen te stellen aan elkaar, terwijl dat misschien bij één persoon just moet gebeuren.
- S: ja precies.
- T: ehm.. maaria, daarna **werkte het wel prima**, ik zat zelf even na te denken, want aan het begin was ik bang dat er niet echt een doel in zou zitten, van, ehm, een bepaald scenario, wat was trouwens het idee van, waarom heeft hij wel hobby's en occupations en social characteristies en ik niet?
- S: ja ehm.., het is het idee, één is de professional, dus die echt aan het oefenen is, en de ander is een willekeurige cliënt, als professional speel je meer jezelf, terwijl je als cliënt eigenlijk een fictief persoon representeert, en daarom heb ej dus die hobby's current mood, en whatever, dat zijn dan dingen waar jij over kan vragen, wan de cliënt hoeft er niet achter te komen wie jij bent, jij moet er achter komen wie de cliënt is, dus dat is een beetje de.. regel.. bij dit soort gesprekken.
- T: ja, oké
- S: want wat.., maar wat is nou bijvoorbeeld zo.., wat voor belang heeft zo'n hobby voor mij als ik, ehm, hem vragen stel zeg maar, want ik moet open vragen stellen, wat is "hobby's" .. waarom is dat belangrijk voor mij.
- T: content om over te praten.
- S: content.
- T: oké.
- S: ja, gewoon inzichten krijgen "he, met wie praat ik nu"
- T: dus dat heeft niet een verband met "uit huis gaan" bijvoorbeeld.
- S: nee, nee, het kan wel, het zijn.. er is wat ruimte voor improvisatie zeg maar, dus als je het wilt koppelen, prima, maar het hoeft niet.
- S: ja prima, dan wil ik ook nog graag even gewoon door de app heen lopen en als je dan ideeën heb..
- T: ja natuurlijk.
- S: ja laten we maar bij het menu beginnen.
- T: zet dit [queue scherm] nou een timer opzo?
- S: vijf seconden wachten.
- T: oké, oké, ja?
- S: vanaf hier kunnen we wel gewoon door de app heen lopen, dan, ehm, je ideeën die je daar mogelijk tegen bent gekomen, als je dat dan zegt.
- T: beginnen we gewoon bij instellingen?
- S: ehm.., we kunnen wel gewoon bij oefenen beginnen hoor, ja.
- T: en dan, maakt niet zoveel uit toch?
- S: even kijken, ik vind het, ik vind die kleine uitleg hieronder vind ik wel heel interessant.., of ehm, heel handig, want, ja, ehm, bijvoorbeeld als iemand niet weet dat iemand niet parafaseren precies is, ik ga er van uit dat je door hebt, dat je het wel ongeveer weet, maar ja, en dit voorbeeld tekst in module briefing ook, ik weet niet precies of het misschien handig is om er een soort counter ofzo onder te hebben, Voor iemand die snel door klikt, [leest beschrijving door]
- S: ja, ik vind het heel handig van "hoe doe je dit..."
- T: ja.
- S: dat vind ik wel een goed punt.
- T: dat vind ik wel een goede punt.
- S: ook dat je meerdere voorbeelden hebt, dat is ook gewoon hartstikke handig.
- T: maar hier haalt ie gewoon.. het idee is dat ie hier gewoon een willekeurig persoon die dichtbij is opdraait.
- S: nee, als je niets weet mag je gewoon doorklikken hoor, dat maakt niet heel veel uit, ook een virtuele wachtrij..
- T: maar hier haalt ie gewoon.. het idee is dat ie hier gewoon een willekeurig persoon die dichtbij is opdraait.
- S: [knikt]

T: oké, "Tester A", naja, dat was dus niet helemaal duidelijk, "voer de module 7 keer uit" en toen dacht ik ook van "ik weet niet precies.. moet ik nou 7 keer een open vraag stellen of 7 keer parafraseren", maar hoe hou je dat dan bij.

S: ja

T: want, moet je dat dan zelf bijhouden, is dat niet.. ja, oké.. ja, dat is moeilijk om dat afzonderlijk bij te houden natuurlijk.

S: dat is zeg maar de afweging, druk je een knop op het scherm of niet, en als je zo'n knop in het scherm drukt, dan is het van.. ja, je bent afgeteld tijdens het gesprek.

T: ja, maar dat heb ik nu ook inderdaad, an als je nu gaat bijhouden van hoe vaak je dat hebt gedaan, dan ben je op een gegeven moment uit het gesprek, want ik had het aan het begin ook, ik probeerde bij te houden van hoe veel ik dan.. en toen raakte ik een beetje uit het gesprek, dus wat dat betreft, ik snap het wel, maar aan de.. zeg maar.. aan.. dat zou wel het voordeel zijn van zeg maar een derde persoon erbij hebben, want die kan dan wel bijhouden van hoe veel.. hoe vaak je het hebt gedaan, maar goed aan de andere.. ik snap het wel, want anders, hoe zou je het testen of je het goed doet of niet.. ja.

S: oké..

T: Ehh.. en dan komt het video bellen natuurlijk, goed, ik weet dan niet zo goed hoe dat dan is, gewoon precies herzelfde als dat we nu hebben gedaan, maar dan over video.

S: ja, je ziet gewoon het grote scherm is je eigen gezicht, hier ergens in het hockje.. of nee, in het grote scherm zie je [REDACTED] gezicht bedoel ik, hier in het hoekje zie je je eigen..

T: gewoon het Skype idee..

S: ja, gewoon het Skype idee..
S: ja, gewoon het Skype idee.. dr zit nog een knop links onderin dat je de casus even op nieuw kan prompten zeg maar..

T: ja, want dat miste ik hier wel een beetje inderdaad.. omdat je.. dat kon je niet zien.. ja.. evaluatie, even denken hoor.. want "hoe vind je dit gaan?" dat is dan.. het hangt af van welke rol je bent toch? van.. ik, ik, zou als ik hier "hoe vind je dit gaan?" dan zou ik het eerder of het algemene gesprek hebben in plaats van over die andere persoon, ohw ja, "what did your partner do right?" ja precies, dat is wel logisch.

S: ja..

T: want heb je dit ook gecheckt met wat ze ook bij het normale gespreksvoering doen qua feedback?

S: ehm.. ik heb dit gebaseerd op mijn onderzoek naar "wat is onderzoek feedback geven?". niet perse wat ze in de les doen..

T: ja, logisch..

ja, ik weet het ook niet zo.. ik heb het idee van.. het zijn wel twee velden, maar het zou op zich ook wel genoeg moeten zijn zeg maar..

ja, dit [complete evaluatie scherm] vond ik ook wel een beetje.. de kopjes hebben dezelfde kleur als de.. misschien kan je beter een andere kleur gebruiken, want zo kan ik niet in één keer goed zien wat.. wat.. welk gedeelte wat is..

S: ja..

T: dit is, eh.. naja, dit [feedback] mist natuurlijk dan..

S: ja normaal gesproken staat daar tekst..

T: ja.. ja precies.. en worden.. het idee is dat dit ook word opgeslagen, of niet?

S: ehh.. ja.. ja.. het wordt opgeslagen op de server.. in het juiste prototype gebeurt dat ook daadwerkelijk..

T: ja..

S: maar dan je het later terug halen in je geschiedenis scherm..

T: ja.. precies.. dan kan je ook vergelijken met ehh.. maar ik dacht, ehh, daar zou wel over na.. wat nou als je een rating kan geven.. en dan aan de hand van die rating kan je dan kijken.. die je partner geeft dan.. en je geeft dat voor jezelf.. en dan kun je later terug kijken.. van "wat deed ik nou hier slecht aan" en dan kan je vergelijken met wat je nu doet..

S: ja.. precies.. dat is wel een goeie..

T: maar ik weet dat dan niet eens hoor..

S: want dan moet je nu dan eerst zeg maar in zo'n resultaat gaan kijken.. van wat specifiek nou was.. wat ging er nou goed.. wat ging er nou niet goed..

S: ja..

T: in plaats van dat je gewoon even kan kijken van "wat deed ik toen heel slecht".. maar ja.. op zich is dit gewoon prima.. gewoon een normaal overzicht..

S: ja.. prima..

T: ja?

S: ja, die knop doet het dus niet [bekijk herhaling].

T: want krijg je ook de hele video weer te zien?

S: ehh.. ja.. dat is wel het idee..

T: oké.. op zich wel cool..

S; eh.. even kijken ja.. dan hebben we nu het algemene gevoel gehad. ik heb nog een paar specifiekeren vraagjes.. je hebt al wel een aantal deels beantwoord, maar ik loop nog even alles nog weer even doorheen.

T; sure

S; dan wil ik begin met de vraag

[korte interruptie]

S; ehm.. met de vraag "wat vond je van de casus?" de casus die je voor je kreeg.
T; ehm.. nog wel redelijk.. heel kort, heel vaag.. wat dat betreft, maar ja ik denk dat dat ook wel deels de bedoeling moet zijn.. want dan ga je doorvragen, en als je dic, eh, de.. doorvragen of open vragen als doel hebt, dan vind ik het logisch dat het een korte vraag is, voor mij.. mijn rol had wel echt weinig achtergrond informatie.. van █ nou net iets meer.. dus persoonlijk zou ik het wel prettig vinden als het wat meer had.. maar ik weet nu ook niet of dat goed is **zeg** maar.. voor de app om te werken.. dat weet ik niet.. dat zou je dan moeten testen.

S; aan wat voor informatie zou je dan denken?

T; nou ik vind het dan fijn om een iets complete.. ehm.. beschrijving te hebben van de complete situatie zelf.. want nu heb ik één zin van.. ehm.. wat was het? "je problemen met uit huis gaan" en niet wat voor dingen er nog in mijn leven spelen waar je het nog op kan baseren.. want persoonlijk, ik ben heel slecht in improviseren, dus het is wel heel handig om iets van een houtcast.. een knooppunt te hebben waar ik dan dingen nog bij kan verzinnen.

S; ja, oké.

T; maar ja.. ja.. dat is natuurlijk ook iets wat je ook moet gaan leren.

S; ja.. nou nu moet ik ook eerlijk zeggen.. het idee van het gesprek is ook dat jij █ ging bevragen zeg maar.. en niet andersom.. dus █ had die informatie wel.

T; ja.. ja precies.

S; eh.. even kijken.. en wat vond je van de uitdaging die de casus bood?

T; dus ehm op zich wel redelijk gevarieerd.. ehm.. ja ik heb nooit echt een voorkeur.. ehm.. dr zijn wel.. als ik hier nu naar kijk.. dan denk ik wel dat ik direct zou gaan oefenen met parafraseren.. want dat is iets waar ik gewoon slecht in ben.. ehm.. dus wat dat betreft is het wel redelijk.. varied genoeg.

S; ja precies.

T; heb je.. heb je andere.. of andere bedoelingen met deze vraag.. ik weet niet precies..

S; het antwoord is een goed antwoord.. als dat is wat je wilde weten..

T; oké.. oké oké..

S; ja.. naja.. uiteindelijk komen er nog meer modules bij.. maar voor dit prototype zijn het deze drie..

T; nee oké..

Dus in principe zou je het altijd wel gewoon kunnen halen.. hangt heel erg van de rol af denk ik.. ik denk dat het wel prima te doen is.. alleen het is natuurlijk gewoon heel flat.. Gewoon zeven keer hetzelfde doen.. het is niet echt dat je variërende taken hebt otzo.. ehm.. ja.. het was gewoon prima te doen denk ik.. niet te heel uitdagend.. of naja.. ik vind het moeilijk.. het hangt heel erg van het gesprek af denk ik.. maar als █ zo de regie neemt.. zoals hij nu net deed.. dan is het voor mij ommoeilijk om er voor mij nog open vragen tussen door te krijgen..

S; ja

T; dus dan hangt het heel erg van het gesprek af..

S; ja precies.

T; maar over het algemeen.. zeven keer lijkt mij op zich wel een redelijk goed aantal.. Ja.. ik heb verder het nummer nergens op gebaseerd trouwens.. hoor.. dus dat is...

T; ja.. ik neem dat.. dat het wel gewoon te doen is..

S; eh.. even kijken.. wat vond je van de selectie modules? dus dit.. en dan niet perse het schema.. maar gewoon het hele idee van de modules..

T; eh.. nee.. ik vond.. ik zei niet ook die samenvatting onder.. heel kort.. vind ik wel heel fijn.. ehm.. en je gaat er dan.. daarna krijg je nog wel meer uitleg.. trouwens.. dus naar niet van.. maar ehm.. ik weet niet wat voor dingen belangrijk.. of wat voor modules ze over het algemeen.. welke belangrijk zijn.. ik denk dat dit de meest belangrijke zijn..

S; ja

T; dus ehm op zich wel redelijk gevarieerd.. ehm.. ja ik heb nooit echt een voorkeur.. ehm.. dr zijn wel.. als ik hier nu naar kijk.. dan denk ik wel dat ik direct zou gaan oefenen met parafraseren.. want dat is iets waar ik gewoon slecht in ben.. ehm.. dus wat dat betreft is het wel redelijk.. varied genoeg..

S; ja precies.

T; heb je.. heb je andere.. of andere bedoelingen met deze vraag.. ik weet niet precies..

S; het antwoord is een goed antwoord.. als dat is wat je wilde weten..

T; oké.. oké oké..

S; ja.. naja.. uiteindelijk komen er nog meer modules bij.. maar voor dit prototype zijn het deze drie..

T; nee oké..

Meijer, W. (27-05-2019). *Spraac: The Application To Speaking Your A-Game.*

S: ja.. ehm.. nou, je hebt dus net een gesprek gedaan. zou jij nu.. heb ej nu het gevoel van "he, ik wil nog wel z'n gesprek opstarten" of niet.

T: ik ben.. ehm.. dat hangt volledig van mij als persoon af. ik houd absoluut niet van dit soort nep gesprekjes als het ware zeg maar. dus ik zou het persoonlijk niet doen. maar dat licht niet aan de app. dat ligt puur aan dat ik het gewoon niet leuk vind

S: ja, fair enough..

Zou dr' ook ehm.. denk je ook dat er ook een manier is waarop je dat wel zou kunnen doen?

T: ehm..

S: wat je dan wel motiveert?

T: dan zou het toch mij meer motiveren.. **zouden de situatie anders en interessanter moeten zijn. dan zouden er echt een.. ehm.. echt een soort van fantasie scenario, dus heel interessant moeten zijn.** ja, dat meer.

S: en fantasie scenario, wat bedoel je daar mee?

T: Ehh.. gewoon heel.. **hele heftige scenario's waar je echt gekke verhalen enzo bij krijgt**. dat lijkt me wel leuk dan.. dan lijkt het me leuker.. en nu is het nah.. nee..
ja, dat is duidelijk.
S: ja, fair enough..

ja, dat is duidelijk.
T: ja.. ik had wel direct het idee van wat voor feedback ik mezelf zou kunnen geven dus dat was wel goed.. **en █ gaf me ook wel goede feedback alleen.. ehm.. ik ben altijd heel bang met dit soort dingen van.. of mensen elkaar wel eerlijke feedback gaan geven.. dat is niet ehm.. even kijken.. en ja, gaf je dus feedback, dus dit schermje.. wat vond je van de feedback die je gaf en ook kreeg na afloop van het gesprek.**

T: alleen hier [feedback geven] dat je op een gegeven type je zoveel dat je op een gegeven moment niet meer naar boven moet scrollen, omdat je dan niet meer **in de preview kan zien**, dat overlappt dan een beetje.

S: ohw ja..

T: ja, goed.. het video gedeelte dat deed het natuurlijk niet, maar daar kan je natuurlijk niks aan doen.. ehm.. qua andere usability.. nee niet zo.. niet echt qua usability.. ja hierna heb je nog een scherm met evaluation.. waarvan ik.. ik zag net dat het niet heel duidelijk was hangen.. **het allernaal dezelfde kleur heeft qua titels enzo.. ja, dat zijn wel van die minor dingen..** gewoon duidelijkheid over het algemeen.. en net ook wat █ net ook.. ja, na een punt moet gewoon direct weer een hoofdletter komen in de description en aan het begin van de zin ook.. maar dat zijn.. ja, minor dingen.. daar hangt het niet op zeg maar..

S: nou, duidelijk verhaal.. dan waren dat mijn vragen.. heb je verder nog opmerkingen, aantekeningen, dingen?

T: nee.. zo niet.. ik vind het zo.. ik vind het wel leuk om het een keertje te doen..

[end footage]

S: ehm.. even kijken.. ja.. en.. nu heb ik als laatste vraag meer een usability vraag.. ben je tijdens het gebruik van de app tegen irritante interacties aangelopen..

Interview Transcript Tester 11

- S: Het interview bestaat een beetje uit twee gedeeltes. Ik heb eerst, ehh, wil ik gewoon je algemene beeld van de app krijgen en daarna heb ik een paar specifieke vragen.
- T: Ja.
- S: Zodat alle bases gecovered zijn zeg maar
- T: Ja oké
- S: Ehm, dus.. ja, wat was jouw algemene idee van de app. Alles wat in je op kan komen: zeg het maar
- T: Ja, het algemene idee van de app ehm, het was heel duidelijk, het hoofdmenu, zoals ik hem hier ook zie.. ja, we moesten oefenen zei je niet open vragen, was het? ja, die andere knoppen, ja, dat is de sociale netwerk kant dan waarschijnlijk, dan je je afgesloten kritiek die je ingevuld is op geschiedenis kan zien. Social kan je dan je vrienden in de app zien of iets dergeliks, klassegenoten?
- S: Ja, dat is precies wat het is.
- T: Oké, en ja de instellingen spreken voor zich.
- S: En dan gingen we dus naar oefenen, en dit zijn dan de onderwerpen, dat zijn de modules. En dan "open vragen". ja, dit was op zich wel oké, het was misschien alleen omdat ik dus niet een student sociale... engineering, hoe het ook mag heten, dat ben ik niet, dus het was misschien een beetje heel erg nieuw voor mij, maar, ja, het leekde zichzelf wel met die instructie. En zij krijgen natuurlijk ook wel instructie van hoe je zo'n module zou moeten gebruiken.
- S: Ja, het is in combinatie met de les, maar het zijn natuurlijk wel eerstjaars studenten, dus zij zijn net zo nieuw in dit onderwerp als dat mij bent.
- T: Oh oke, ja
- S: Dus het is wel redelijk representabel wat er net gebeurde eigenlijk.
- T: oke, oke.
- S: Ehh.. ja, kan je, wil je door de app heen lopen. Misschien als je ideeën hebt.
- T: Ehh, ja, verbinden, dit was oké.
- S: En ja, verlaat de rij, dan kan je dus nog cancelen, ook prima.
- T: Ja het was alleen dus, ehm, ja dat is professional briefing. Maar, ehh, ik had als cliënt, had ik even niet door wat nou precies de context van mijn situatie was. Dus ik zag een probleem van, wat was het? ja "je weet niet zo goed of je je huis uit moet gaan", of of "of je uit huis moet gaan"
- S: ja
- T: ja, oké, dat las ik gewoon verkeerd.
- S: oke.. fair..
- T: oké, ik zag dat en ik dacht "oké, ik ga wel verder, want dan krijg ik wel meer context of zo". de module zelf, en instructies, misschien omdat ik geen docent had die mij uitlegt hoe ik dat moet doen ofzo was an sich, dus op de app zelf was dat een beetje van, ehm, "ik ben vrolijk", "ik heb broers en zusjes", dat zijn de enige dingen die ik nog onthouden heb als het ware.
- S: ja oké.
- T: dus ehh, ja dat kan liggen aan mijn focus van attentie, dat ik, ehh, want want de tekst is, altemaal hetzelfde, je hebt probleem, uitdaging, het is niet van "dit is de belangrijkste, en daarna komen deze", dus ik wist niet waar ik m'n prioriteiten op moet zetten als het ware.
- S: ja.
- T: ja, dat was eigenlijk... dat was wat er voor zorgde dat ik te snel op verder drukte, en toen kon ik niet meer terug.
- S: ja oké, en toen kon je niet meer terug.
- T: ja precies.
- S: En ehh, hoe, ehh, uitte dat.. uitte dat zich ook in het gesprek verder? en hoe?
- T: ja, ehh, ja, ik ben geen improv comedian zoals Bas of Thomas Mook. Maar ik dacht van "hé ik heb dit, naja, dan doe ik maar wat".
- S: Fair enough.
- T: Ja, ik kijk wel of de ander weet hoe het werkt.
- S: [lach]
- T: [lach]
- S: en, ehm
- T: En dat was dus uit huis gaan, maar dat snapte ik dus niet. Maar ik, ik noemde nu gewoon een paar dingen, van "ik ben vrolijk", en "ik heb broers en zusjes" en waarom zou ik dat verlaten? [lach] ja.
- S: Fair enough. Het laat een zekere hoeveelheid aan intuïtie over, aan eigen keus.
- T: ja, en.. ja, dat zorgde wel voor leuke speling I guess, geen idee.
- S: En hoe vond je het gesprek verder? het gesprek met de professional?
- T: Ja, ehm, ze probeerde open vragen te stellen. En ik probeerde het zo goed mogelijk te beantwoorden, op, op.. wat ik wist en wat ik was. [lach]

- S: Hmm, cool.
Ehh.. Zullen we naar het volgende scherm lopen?
- T: vind ik. Ja
- S: ja
- T: Je kan beter de vraag als prioriteit zetten, dan de knop denk ik, omdat dit nu heel weinig plek krijgt en vul in is echt gewoon, ja.. ja het voelt iets te groot, dat dat is het gewoon, ja. en dus als je scrollt, ehh, dat je..
- S: Dan tekst aanklik!
- T: Dan ja, als je begint met scrollen, op het tekst blok met je vinger, dan moet het eigenlijk disablen [iets met tekst]. Ja kleine dingetjes.
- S: Ja, maar usability is wel belangrijk. Dus daar ben ik wel naar op zoek.
- T: ja, en je hebt dus geen optie hier om terug te gaan hierzo. Of naja, met je knop hierzo
- S: Nee, precies.
- T: ja, normaal gesproken heb je hier natuurlijk dat video bellen tussen zitten. tijdens het videobellen kan je wel de casus opnieuw prompten.
- T: En het video bellen, wat doet dat precies.
- S: Ehm.. normaal gesproken, de gedachtegang achter de app is dat je op twee verschillende locaties kan zitten. Dus jij zit in Amsterdam en de ander...
ohw dat uitspelen doe je dan dus, ahh.. ja
- S: en dus dan ben je aan het video bellen en dan kan je de casus prompten.
- T: oké
- S: en mocht je het zijn vergeten ...
- T: oohw oke, dus dan ben je jezelf zo aan het filmen en dan act je je casus, en dan vervolgens dan krijg je dus dit.
- S: ja, nu was dus een beetje verwarring dat je hier het gesprek gaat voeren.
- T: ja, ja. Alright alright
- S: Ehh, en verder, ehh, de feedback die je hier gaf. Wat vond je daar van?"
- T: eth.. ja?
- Ik, ik kon eigenlijk alleen zeggen van ehh "goed geprobeerd om open vragen te stellen", want ik wist zelf niet wat ik was.
- S: fair enough
- T: misschien was ik een schizofreen, kan ook.
- maar, ja [lach]
- T: [lach]
- ja, en dus hier op het einde had je de evaluatie op het einde, dit is dus, ja, het overzicht raak ik een beetje kwijt als het heel veelzelfde is, dus, ja, de casus de vormgeving van de casus. Als het alternatief tekst is, en cliënt, ja, het voelt te veel als een soort document, dan dat het echt een scherpe border heeft van.. zelfs als het een document is, dan kan het waarschijnlijk pages zijn, misschien, of iets in die richting, of dat je drie knoppen hebt, van, ehh, de eerste knop is de casus nog evenjes openen, de tweede knop is de cliënt evaluatie, en de zelf evaluatie, dan je het on-demand hebt in plaats van een endless scroll ofzo, ja, zoiet.
- S: ja precies.
- en, ehh, je je zegt dat het nu een beetje lijkt op een document qua visualisatie, heb je daar ook ideeën over, mis je wat, kan er wat bij, wat kan er anders?
- T: Hmm... ja.. als het zo droge tekst is, ik, ik zoek eigenlijk een beetje naar een symbolotje, ik weet niet misschien iets te veel tekst.
- S: ja
- T: en symbolen voor cliënt, coach, probleem, uitdaging, dat is natuurlijk individueel heel veel, maar een knopje voor module met een logoofje erbij en dat het dan mooi geordend is en dat er meer spacing tussen de koptjes zit misschien.
- S: ja precies,
- T: ja, zoiet.
- S: ja, duidelijk.
- T: oké.
- S: en, ehh, dan heb je eigenlijk.. de hele app zijn we nu doorlopen, dan heb ik nog een aantal vragen zoals ik net al zei. Ehm.. dan begin ik gewoon meteen bij dit scherm, wat vond je van de feedback die je hier gaf en ehh.. ja wat vond je daarvan?"

T: in het vorige scherm, of in dit scherm.

S: ja, gewoon de complete overview van de feedback, gewoon de vragen die gesteld worden en de feedback die daar gegeven is.

T: ohw ja, ja, de evaluatie zelf eh, de vragen die hier aan mij gesteld werden, dus de evaluatie van de cliënt, want ik was de cliënt, eh.. het was een beetje lastig om te zeggen, eh, waar je gesprekspartner zich nog in kan verbeteren, want.. maar dat was ook vooral omdat het een beetje kort was, en.. het, het was niet duidelijk wat de opdracht precies was dat ik echt moest gaan evalueren en een rolspel wat op haar gefocust was. Dus in de briefing dat het misschien gezegd wordt van "die persoon die de, die de professional speelt, die wordt beoordeeld", want, want het was van "wordt ik ook beoordeeld", moet ik mezelf ook evalueren?". dat was niet helemaal duidelijk voor mij.

S: dat het echt expliciet naar voren komt dan.

T: ja, want het draaide echt om [REDACTED] dan.

S: ja,

T: ja,

S: ja

T: ja

S: Ja, fair enough

T: ja

S: Elm.. dan verder nog van de casus. Ja, hier heb je het hele schermie.

[telefoon trilt]

ohw, de batterij is bijna leeg. Die batterijen zijn zo slecht.

T: Zal ik ze anders even.. [wegleggen]

dan kunnen we het er verder ook wel zo over hebben hoor.

S: eh, wat vond je van de casus, de informatie die je kreeg, je hebt het net al een beetje gezegd,

maar eh..

T: ja, het was een beetje.. beetje onduidelijk. Dus dat kan aan de tekststopbouw liggen, of dat ik er gewoon te snel doorheen ging [lach].

Dat ik gewoon was van "oh! leuk, ja knopjes, ik druk op knopjes, dit is leuk". Ja, dat was ook echt gewoon dom van mij, maar ik weet niet, Ja, eh, ie wil gewoon snel er doorheen, ie wil iets doen, en, en als ik gewoon snel even zegt "dit is je persoon", "dit is wat je moet doen", "go", dat gebeurt ook misschien, ik zie, ja, ik doe het zelf niet, maar ik zie dat gebeuren bij dat soort improv shows ook, dat je gewoon een toneel meester hebt en die zegt "jij bent dit, jij bent dit, doe iets". Dat het heel kort, echt heel effectief kan zijn, dus dat je niet een heel lijst hebt met jij.. personality is dit, personality is dit, dat je gewoon een kort verhaaltje en met dat

verhaaltje ga je dir zo doorheen, of een pre-recorded filmpje van iemand die jouw character is en dan moet je dat kopiëren ofzo.. ehh.. ja.

S: ohw ja, dus gewoon heel bondig eigenlijk.

T: ja, als je, als je het heel kort houdt, dan zijn mensen gewoon zo misschien dan - voor mij dan - eh.. van "oh, dat is alles wat ik nodig heb, dan doe ik het", maar dat is vooral als, als, eh, client misschien. Want je speelt meer jezelf als je de professional bent denk ik

S: ja

T: ja, ja, voor de cliënt is dat heel belangrijk, want dan weet je dat je ene ander persoon bent. Want dat had ik ook helemaal niet door dat ik dat moest doen [lacht].

S: Ja, duidelijk.

T: ja.

S: Ik leer hier veel **wijze** lessen of de informatieversprekking.

T: yes.

S: eh, even kijken, jij was de cliënt dus dan had je geen uitdaging gekregen, eh.. wat.. de app die biedt een aantal modules aan, eh.. vond je daar wat van, en wat dan?

T: ehm.. van de modules?

S: ja

T: de verschillende modules?

S: ja

T: ja, ik wist alleen dat ik open vragen moest doen, dus daar klikte ik op.

S: fair enough.

T: die, die, ik weet niet echt meer wat die andere waren, vooruit denken en achteruit denken ofzo? wat was het?

S: free, doorvragen en parafraseren.

T: ah, ja, ja oke, ja ik zag symbolotjes van fast-forward en return, dus ik dacht vooruit denken en retrospective ofzo.

S: ja, ja, ik zie waar je vandaan komt

T: Ja, dus dat is de betekenis die het mij geeft, en dus zo onthou ik dat dan.

S: ja precies.
ik heb de visuele kant van deze app heb ik ook vrij snel in elkaar gedrukt omdat dat niet echt mijn expertise is.

T: ja precies.

Als je, als je die namen had gegeven, als het ook echt moddles zijn in het onderwijs, dan zou het een goed symbooltje zijn.

S: Ehm.. even kijken.. Als je.. je hebt nu gecofend, gesprekken gedaan. Heb je nu het idee van "he ik wil nog wel een gesprek starten"?

T: eh, ja. Lijkt me leuk [lach].

S: Ja, je mag heel eerlijk zijn.

T: Nee, ik vind het wel leuk om, ehh, om iets te spelen en dat iemand daar achter moet komen met een methodiek om wat te doen. Dat is wel lachen..
beetje, ja, mental gehandicapte persoon spelen. ik hoef me dr niet zo voor in te spannen misschien [lacht].

S: fair enough, ja, nice.

T: vooral met de deadline die er aankomt.

S: even relaxen is goed voor je.

T: ja precies. [lacht meer]

S: naja, duidelijk, ehh.. even kijken die heb ik gehad.
ehh.. dan heb ik nog een usability vraagje. je hebt al een paar dingetjes gezegd. zijn er tijdens het gebruiken van de app dingen waar je echt hard tegen aan liep?

T: ja, dat was dat je niet terug kon, dat was echt een issue.

S: dat was in het evaluatie scherm, wanneer je aan het spreken was toch?

T: ja, en ook, ehm.. dus als je echt ingrijpende acties maakt dat je ergens uit gaat, dus dat hamburger menu indrukken, dus echt jouw module afsluiten of confirmen, daar kreeg ik niet een extra prompt van "weet je zeker dat je dit wilt doen?", dus het was echt van "klik, klaar, ohw fiek," want als je dat dus maar iemand anders toe stuurt kan je dus per ongeluk een autocorrect hebben van "seks" in plaats van "sec" als je bijvoorbeeld seconde wil aftrekken. Van die autocorrect foutjes die heel awkward kunnen zijn. Ja, daar wil je een confirm hebben denk ik.

S: ja, duidelijk.
verder nog dingetjes? Nog andere opmerkingen?

T: ehh.. naja, dat was het eigenlijk wel. Ehh.. ja, ja, ik heb die andere knoppen dus eigenlijk nog niet gebruikt in het hoofdmenu.

S: dan wil ik je bedanken...
[end footage]

Interview Transcript Tester 13

- T: ik keek, ehm, want er zit echt een duidelijk verschil in het scherm. kleur hier ik zat nou te kijken of dat aan de helderheid lag, maar dat is het niet. deze is wat groener, en deze is wat blauwer.
- S: wat doe je nou?
- T: oke
- S: wat doe je nou?
- T: ik nee, dat zijn gewoon software updates ofzo. Maar goed. Ehm.. goed, ik wil eerst eigenlijk een beetje. ik ben eerst even op zoek naar jouw algemene beeld van de applicatie.
- T: ja
- S: nee, dat zijn gewoon software updates ofzo. Maar goed. Ehm.. goed, ik wil eerst even op zoek naar jouw algemene beeld van de applicatie.
- T: ja, dan ga ik dat even doen
- mijn doel is vrij duidelijk.**
- gewoon het oefenen van gesprekken op afstand.
En door met elkaar te chatten. ehm.. net even die extra stap die sociale studenten nu nodig hebben. ookal hebben zo dat zelf misschien niet door.
- Ehm.. dus de algemeen ding is duidelijk.
Ehh.. er zijn wel een paar gebruiksvriendelijkheids dingetjes die me opvallen. ehm.. ik weet niet wat allermoeilijk functioneel is, maar ik weet niet of je hier op zou moeten klikken [geschiedenis/social scherm] of iets in die richting.
- S: uiteindelijk wel. ik heb voor nu alleen de visuele implementatie.
- T: fair enough.
- S: ditto voor dit
- T: zelfde voor dit. dan ehh ga ik daar verder niks over zegeen.
het idee er achter is wel duidelijk.. gewoon kijken wat je gedaan hebt en ehm eventueel sociale geschiedenis.
- Ehm.. dit is ook eigenlijk wel duidelijk [module scherm]. ehm. gewoon kiezen wat voor een **stijl** je wilt doen. ik neem aan dat het voor sociale studenten ook duidelijk is wat het allermoeilijk inhoud.
- S: Dit is de content die ze gebruiken tijdens de les.
- T: ja
- T: Ehm.. de uitleg hietbij daar staat de vijf plus w vragen. ik gok dat dat ook duidelijk is voor sociale studenten. want ik heb dat vast wel meerdere keren in hun face gevoegd gekre^g voorbeelden zijn ook een nice toevoeging, dat je er doorheen rullen dat is wel een **g** extra. Ehm.. naja, zoeken is, ehh, zoeken. daar kan je verder niet heel veel mee doen. ehm.. oke, dit vind ik al een stuk duidelijker dan wat ik net had. want ik had net dus alleen probleem en - wat had ik er nog meer bij? - nog één ander ding volgens mij.
- S: probleem en een uitdaging.
- T: uitdaging ja.
- S: ja
- T: en ik wist niet zo goed wat de uitdaging was. "voer de module zeven keer uit".
- S: ja, de module, ehh, refereert naar het open vragen stellen. dat wat je in het vorige sch geselecteerd hebt.
- T: oohw, zo. op die manier. oke.
dus zeven keer een open vraag stellen. Right. oke.
dat moet je dan zelf bijhouden.
- S: ehh, ja. ja.
- T: ehm.. weet je van elkaar wat je hebt of doet of wat je.
- S: ehm.. in principe is dit wat persoon 1 ziet en dit wat persoon 2 ziet.
- T: oke, dat deel je niet met elkaar.
- S: ehm.. standaard. nee.
- T: volgens mij is het ook de bedoeling. ohw ja hier staat "client briefign" en "profess^k briefign" dat zou.. dat had ik in ieder geval niet gezien.
- S: ja.
- T: dat maakt het duidelijker indertijd. want ik wist dus niet dat ik de professional was en partner de client. en daardoor wist ik dus ook niet dat het probleem.. want ik gok dat dat het probleem wat client is.
- S: ja, dus daar ga je het over hebben.
- T: ja kijk, precies.
ehm.. dat zou even wat duidelijker kunnen naar mijn mening.
Ehm.. nu ik dat weet is het wel echt direct. oke, check, duidelijk

S: en de rest wat er staat, was dat ook...

T: dus, ehm.. net even wat gedetailleerdeerder waar het over gaat Ehh.. ik zal deze even kijken..
Ehm.. schrijf je "hobbies" met "y's"?

S: nee

T: oke

S: [lacht]

daar kwam ik ook al achter.
maar gewoon voor consistency gebruik ik gewoon dezelfde

T: fair enough
Ehm..

S: normaal gesproken zou er dus video bellen gebeuren.

T: ja.

ik had nu deze: "hoe vond je dit gaan?" ik vind dit abstract. het hele gesprek, ehm.. is het de module specifiek, dat zou wat mij betreft wat duidelijker kunnen.
ehm.. het behalen van de uitdaging, ik was vergeten wat de uitdaging was, dus misschien even een terugkoppeling daarna of dat je nog ergens misschien ook tijdens het gesprek kan zien van "wat was mijn doel?", "wat waren mijn karakteristieken?", waarschijnlijk ook als de, de client.

S: ja.

T: ik denk dat je dat even dr' bij kan halen.
dat zou nice zijn.

S: tijdens het gesprek heb je dat in het ontwerp wel, nu dus niet omdat je dus automatisch doorklikt..

T: ja..

S: eh.. hier heb je dat trouwens niet. dit is dus wel echt volgens het ontwerp. mis je dat hier dan ook nog?

T: ja, misschien.. dat is moeilijk om te zeggen omdat het gesprek dus nu, ehm, geskipt is.

S: fair enough

T: misschien dat de uitdaging dan duidelijker was geweest, maar ik moest nu even denken "wat was de uitdaging ook maar weer".

S: ja oke, duidelijk.

T: dus, ehm.. net even wat gedetailleerdeerder waar het over gaat Ehh.. ik zal deze even kijken..
"wat deed ie gesprekpartner nog kan verbeteren?"
Open vragen.

S: ja

T: "zijn er dingen die je gesprekpartner nog kan verbeteren?"
nahh, lijkt mij duidelijk.

S: nah, oke.

S: ja, en dan verzenden.

T: ehm.. dit scrollt heel naar trouwens, maar dat is, ehm, hij pakt direct als je daarop klikt.

S: ja.

T: Ehm.. nou, resultaat, duidelijk. nice.

S: ja, prima.

T: ehm.. "bekijk herhaling" wat zou dat doen?

S: normaal gesproken word het video gesprek opgenomen en opgeslagen. en hiermee zou je terug kunnen kijken.

T: check.
oke, clear.

S: ja? cool!
dan heb ik nog een paar meer specifiekere vragen.

ehm..je hebt al een aantal een beetje beantwoord, maar ik loop dr' alsnog even nog helemaal doorheen om, naja, alle onderwerpen gehad te hebben. ehm.. wat vond je van de casus die je kreeg?
Dus voor het vorige gesprek had je die briefing, waar we het net al over hadden. wat vond je daarvan?

S: oke, ja oke.
T: ja, ehm.. ja op zich wel duidelijk. ehm.. dr' is één probleem, ik denk dat de rest te raden is als professional zeg maar, dat ehm kan je uitvragen.

S: ja, maar goed.

T: hier [module briefing] staat het genoemd als module dan?

S: hier staat module, ja.
het is iets wat ik vaker gezien heb, dat mensen gewoon niet naar de bovenste balk kijken.
Ehm.. en gebruik van die casus tijdens het gesprek, hoe ging dat?

T: ehm.. ja, mijn, hoe heet het.. in dit geval was de cliënt vrij duidelijk daarin, en ehh, hij vroeg
me meer om advies, ik wist niet of dat mijn taak als professional is, maar op zich, ehm, het
gesprek liep wel door, en er was een duidelijke conclusie uit gekomen. Als dat het doel was,
geweest, dan is dat behaald.

S: fair enough.
naja, in principe, in geval gaat het is het doel het stellen van open vragen, en ditto voor de rest
zeg maar.

T: ja, ja.

T: ik denk dat dat ook een kwestie van oefenen is, en dat dat het idee is van de hele app, dat je
daar gewoon beter in wordt.

S: ja, precies, ja.

T: ik denk dat dat ook een kwestie van oefenen is, en dat dat het idee is van de hele app, dat je
daar gewoon beter in wordt.

S: ja, ja precies.

T: ja, duidelijk.
ja, even kijken. Wat vond je van de uitdaging die de casus bood?
vond je hem uitdagend?

T: ehm.. niet perse eigenlijk, gewoon wel te doen, ik zou hem zo laten.

S: ja fair enough.
ehm.. en wat vond je van de selectie modules? je zit al in het schermje, en dan gewoon in het
algemeen, dus niet perse het scherm, maar gewoon de modules zelf ook.

T: open vragen, doorvragen en parafraseren, ehm, duidelijk, ehm.. ik heb het idee dat er nog
wel wat meer bij zou kunnen, maar dat hangt een beetje vanaf van wat jouw opdracht gever
wil en wat er belangrijk is in dit soort gesprekken.

S: ehm.. ja, dit is de basis, het idee is dat het uitgebreid wordt, naar pft.. honderd modules bij
wijze van..

T: ja precies.
ehm.. wat, wat ben je van plan qua non-verbale communicatie.

S: staat nog niks op de planning

T: ja, oke, want dat lijkt me lastiger, zeker met het video bellen.

S: ja, daarom hebben we het eerst ook laten liggen, dus eerst dit.

T: oké, ehm.. in principe goed dit zijn ehm goede aspecten maar indeedaad wat ehm, dr zijn
waarschijnlijk meer.

S: ja, dr zijn veel meer, maar ook veel meer complexere dingen trouwens.

T: ja oke, ja.

S: ja
ehm.. nou, je hebt dus net een gesprek gedaan en ehm.. zou je.. heb je nu het idee van "he, ik
wil nog wel zo'n gesprek opstarten?" zou je dat willen doen?

T: ehm.. ja ik heb er zelf niet zo veel moetje mee, ehm.. ik.. het hangt er een beetje zeg maar
vanaf hoe je het bekijkt, ehm.. dus ik denk dat er mensen kunnen zijn die het allemaal
gemakkelijk vinden om zo'n gesprekje te voeren.

S: ja

T: ehm.. daar is juist goed voor waarschijnlijk, maar ehm, ze moeten er natuurlijk wel mee
beginnen

S: ja

T: ehm.. wat was de vraag precies.

T: ehm.. wat was de vraag precies.

T: ehm.. ja op zich wel, ehm.. ik denk ook dat als je wel een beetje door hebt "ik heb hier wat
aan.." ik ga hier onderdaad beter open vragen van stellen. Dan is dit, ehm.. zou dit wel goede
intrinsieke motivatie zijn om hier mee bezig te zijn.

S: ja, cool.
ja, duidelijk.
ehm.. even kijken, en wat vond je van de feedback die gegeven.. die je zelf gaf, en die je zelf
gekregen hebt, ehm.. na afloop van het gesprek.

T: ehm.. ja, klopt.
ik vond de vraagstelling daarvan dus een beetje onduidelijk, ehm.. dat.. ik wist niet precies
waar het over ging, ehm.. en die andere was de feedback die ik gekregen had, ohw ja, ik wist
al, ehm.. ik wist al wel een beetje gezegd.

T: ehm.. ja, klopt.
ik vond de vraagstelling daarvan dus een beetje onduidelijk, ehm.. dat.. ik wist niet precies
waar het over ging, ehm.. en die andere was de feedback die ik gekregen had, ohw ja, ik wist
al, ehm.. ik wist al weer wat dat was.

S: je kan de boel gewoon openen hoor.

T: ja, eigenlijk gewoon "wat deed je gesprekpartner goed" en "waar kan hij in verbeteren". ik
denk dat dat twee duidelijke punten zijn.
ehm.. je kan er nog een cijfer aan toevoegen, maar cijfers zijn ook gevraagde dingen, of iets
van een score.

S: ja.

Meijer, W. (27-05-2019). *Spraac: The Application To Speaking Your A-Game.*

T: ehh, ik denk dat dit in principe al goed is.

S: ja, en dat geld voor beide, of ehh.. want je zei het net al een beetje dat dit te abstract is.

T: ja, dit van de.. van de professional is inderdaad, het mag iets duidelijker waar het over gaat.

S: ja.

T: ehm.. de andere.. ja, dat is, lijkt me wel duidelijk lijkt me.

S: ja?

ehh, even kijken, ja, dan heb ik nog een kort usability vraagje, je noemde net al een paar dingen, zoals scrollen, zijn er nog dingen waar je, waar je tijdens het gebruik van de app echt tegen aan bent gelopen? En wat is dat dan?

T: ehm.. dat.. ja, dat wat je zelf ook al zei daar heb ik dus ook last van, dat wat hier boven staat lezen, dat valt een beetje weg.

S: ja.

T: ehm.. ik denk.. ja, met name dat, die vakken zijn redelijk groot, ik weet niet hoe... hou jouw ervaring met het inschrijven van die dingen, maar..

S: ja, tot nu toe past het nog iedere keer. Maar goed, dat is ook iets wat in de loop van de tijd getest wordt.

T: Ehm.. de knoppen zijn allemaal duidelijk, ook dit is allemaal duidelijk, zó'n menu iconatie ik verwacht alleen zeg maar een pop-up van "waar wil je heen gaan" neit dat ik helemaal terug ga naar het begin. ehm.. hier zou op zich ook nog wel ook gewoon een terug naar menu knop gaan dat je niet perse hier op hoeft te drukken [complete evaluatie scherm].

S: ja, precies.

T: ehm.. oefenen, dit is duidelijk, dit is duidelijk, geschiedenis is duidelijk, [gebrabbel] is dit [sliders in instellingen], ehm, functioneel?

T: Twee talen, nice
S: ik heb geen idee, ik heb het nooit getest.
ohw, ja, het is functioneel.
nou dat doet nu niks, dat is ook meer voor development.

S: ik heb één test in het engels afgenumen. Ik dacht "might as well".

normaal gesproken werkt het dus met je telefoon bellen, maar ehm, dan gebruik ik die code [telefoon input field].

T: ja.

ehm.. ja nu wist ik wel waar het over ging zeg maar, de, app, omdat je het hebt uitgelegd, is dit al duidelijk bij jouw ehm target audience, als ze het zeg maar zelf zouden gebruiken. want anders zou hier nog even een uitleg of iets bij mogen.

S: ja, dat is iets wat ik ook kprobereerde te vinden, ik heb het nog niet getest met mn target audience, want het lukt niet, om redenen, ehm.. dus ja, dat is nog iets waar ik ook nog achter wil komen, ja, waar ik nu achter probeer te komen.

T: ja, precies, ja, gewoon even een.. een.. kleine uitleg van "je gaat een gesprek met elkaar voeren via webcam"

S: ja, precies, ja

ohw ja.. dan heb ik nog één laatste, een kort laatste vraagje, dan moeten we wel even helemaal terug naar, of door naast het eindscherm, ehm.. [gebrabbel] ja, eh, lijkt jou dit, en normaal gesproken staat hier tekst onder natuurlijk, maar ehm.. als jij dit als feedback zou krijgen, zou jij dit dan nuttige feedback vinden, en zo ja, zo nee waar?

T: hang heel erg van de feedback af, en door wie het gegeven wordt.
ehm..

S: bijvoorbeeld wat je nu kreeg?

T: dat was op zich wel goed, er werd wel gezegd, ehm.. dat ik meer open vragen moet stellen, wat het idee van het de module was, ehm.. ik denk dat het misschien wat gedetaileerder zou kunnen, maar dat moet.. ehm.. ja, dat je de gebruikers even een incentive geeft om echt op duidelijke punten feedback te geven, want anders wordt het misschien de hele tijd sessie naar sessie dat je eigenlijk een beetje dezelfde putten..

S: ja precies, ja.

T: ik zou dit [complete evaluatie scherm] misschien nog net iets meer in segmenten doen trouwens, dat is nu inderdaad, dit is een segment, maar het loopt redelijk snel door naar evaluatie client, en zelf evaluatie

S: ja
T: en dat is nu eigenlijk alleen duidelijk doordat dit een groter lettertype is.

S: ja

T: iets als een streep ofzo er tussen, of misschien gewoon een volgende scherm even opzij komt of dat te gewoon ergens klikk, en dan kom je in een volgende scherm, dat zou het nog net iets duidelijker maken, want ik moet eerst wel even kijken wat geburd hier eigenlijk.

S: ja precies, dat is duidelijk.

T: maar qua ehm.. de, de, gegeven feedback dat zou heel erg van de persoon afhangen.

S: ja. oke. nou goed. dat, ehh, is duidelijk.
dan waren dat mijn vraagjes, dus dan ehh...
[end footage]

Appendix XVII. Final Evaluation Coding Observations

Coding Observations Tester 00

Case

Role:	Cliënt
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- It is unclear whether you are the client or the professional during a conversation.
 - Maybe add a pop-up during the briefing that says “you’re the client” or “you’re the professional”
- Both, the professional and the client receive the same issue message, referring to “you”. This is confusing to who’s issue it actually is. Because of this, both users thought they had to ask open questions.
 - Because of this, the roles swapped halfway through the conversation.
- The case information that the clients didn’t receive and the professional did, was confusing in the final evaluation.
- Current mood in the case is alright.
- It’s hard to apply the client’s characteristics in the conversation.
 - It feels a bit forced.
- You have too few social characteristics and hobbies.
 - One of both is not enough. Give more. This makes it easier to create a profile for yourself.
- There is very little connection between the issue and your personality traits.
 - It is very demanding of your improvisation skills.
 - Provide a more specific issue, with a bit more detail. But not too detailed, the player should have some wiggling space as well.
 - If you’re at the end of your study programme the reasons are vastly different from when you’re at the start.
- “sports” as a hobby is to non-descriptive. This can be anything.
 - A description such as “you play football and volleyball, and like to go on walks and enter nature.” Shows a lot more personality than just two random facts. Just grab a few random things and pair them up into a story.
- It is unclear what social characteristic means.
 - Might want to rephrase to “important social group” or something.
 - Make it more specific that it’s an important group. Now, it looks like it’s the only group you know.

Practice Modules – Green

- The examples shown in the module briefing are really nice.
- It would be nicer if the app has more modules.
 - E.g. mirror-neurons or a combination of multiple modules.
- Would like to practise more to test whether he is good at all of them.

Challenge – Blue

- Had no issue with the case. However, was experienced with these conversations.

Video Calling – Purple

Feedback – Pink

- Give the client feedback as well.
 - When the client gets better at playing the client, the professional has a better learning experience.

Usability – Red

- In both briefings, the same name is used at the top. In both cases, it's "Tester A".
- The hamburger button is unclear. A side-menu is expected to pop up instead of being sent to home.
- You can't add anyone to your friends.
 - Might want to add a + icon to profile bar.
- The title of the module practiced overlaps the date in "history"
- Add the option to slide through the examples in the module briefing yourself.
- The changing examples shouldn't affect the rest of the screens.
- The loading screen is nice to look at.
- Add a chat functionality. With a integrated chat function, you don't rely on e.g. WhatsApp to approach people.
- The "open questions" briefing mentions "5H+W-questions" this should be "5W+H" questions.
- In the settings screen, it would be nice if you stayed on that screen when changing languages.
- A highlight showing what language is currently selected in the settings panel would be nice.
 - In case accents are included (e.g. British vs. American English).
- Take the develop settings out. They don't make sense.
- "Spraac" is hard to pronounce in different languages.

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 01

Case

Role:	Cliënt
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- Is uncertain whether the client should see the module that is being practiced. -> Maybe the professional should only know what module he is practicing with.
- It is unclear what the reason is for the client's issue.
 - It is very difficult to come up with a reason from scratch.
 - The reason the role-player might come up with might not make sense.
 - Provide a bit of background information -> "your occupation influences your issue in this manner".
- The fact that the roleplaying case is very open is nice, however, demands a lot from the role-player's improvisation skills and their capability to emphasize with the situation.
 - These are two skills that do not narrowly relate with the exercise's goals.

Practice Modules – Green

- Would have preferred to be able to choose to play as client or not. -> if you are the professional, you can choose what module you will practice.
- The order of practicing is different. First, you choose with whom you will practice, secondly, the professional chooses the module.
 - Whilst the professional reads the module briefing, the client can read the case.

Challenge – Blue

Video Calling – Purple

- It is essential that you can see the practicing case during the conversation.

Feedback – Pink

- Wasn't sure what to give feedback on.
 - Should you only give feedback on the module, or on the overall conversation.
- Wants to give feedback on the things that stood out during the conversation, not specifically the module.
- Would be nice if the professional can ask on a particular topic to receive feedback on.
 - Ask Questions.
- A question that specifically asks about the module, and how it was applied AND a question with which you can evaluate the overall conversation.
- For the professional it would be nice if you receive a reminder what the challenge was when reflecting on it.
- Does not really see the value of seeing the complete evaluation, as he played as the client and the feedback is targeted at the professional.

- The screen doesn't have value for the client, maybe an option can be added where the client can review the self evaluation of the professional (e.g. "do you agree with this self assessment?").
- If the client doesn't have to do anything in the evaluation screen, he'd rather be sent to the menu screen.
- Watching a replay is only relevant for the professional, not for the client.
- Nice that the module is referenced in the complete evaluation screen.
- Uncertain whether the client must fill in such long answers, as they are investing time to begin with. Maybe matrices or a list is easier and faster for them. However, maybe they will take their job seriously.
- Would be nice to rate the conversation (e.g. give stars) at the start of the evaluation.
 - For the overall conversation and specific elements of the conversation.

Usability – Red

- Trouble with hamburger button: Expected a drop-down menu.
- The explanation in module briefing is nice.
- That the header in the module briefing says "module briefing" was not seen in the first try -> explains the confusion regarding challenge "apply the module 7 times".
- The application could suggest what case you should practice with ("you haven't practiced this in a while").
- Maybe use "Start Exercise" instead of "continue". That's a bit more descriptive.
- "verzenden" is clear. -> in the evaluation screen.
- Would be nice if you could update your feedback after you submitted it.
 - To fix errors or to add new feedback.
- Has no clue what "watch replay" means.
- After the conversation, thank the client for spending their time.
 - E.g. a message saying "thanks for your time. Maybe you switch roles now and practice this module"

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 02

Case

Role:	Professional
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- It is unclear what the client/professional briefing is for.
 - It doesn't really explain what you need to do.
 - You acquire a lot of information about yourself and the module, but nothing about your peer and not really what you are going to do with the information.
- The challenge “voer de module 7 keer uit” is very vague.
 - Challenges like “ask your partner X” or “find out everything about your partner's X” are clearer.
- Would be nice to have a time limit on the conversation.
 - E.g. 5 minutes.
 - Maybe the challenge can be “figure X out in under 5 minutes”
- The user should have an assignment presented very clearly.
- After the context of the conversation is clear, the issue is clear as well.
- It is unclear what your role is within the conversation.
 - Explicitly mention what each user's role is in a solution.

Practice Modules – Green

- The multiple modules give a very clear overview of what you can and should practise.
 - Making the subject you practise specific is nice.
- Would play again for practise reasons. It's very useful to learn how to apply the modules in real situations.

Challenge – Blue

- The challenge “voer de module 7 keer uit” is difficult because it is vague.
- It was difficult because there was no concrete ending to the conversation.
- Although the conversation had a rough start, it became easier throughout the conversation.

Video Calling – Purple

Feedback – Pink

- The questions asked were hard to answer.
- If there was more time, and a more serious context, the answers given would have been thorough.
- The questions asked can be targeted more.
 - The current questions are a bit too open.
- It would be easier if you give a score first, followed by open questions.
- Two questions might be alright, however, it wouldn't be bad if more questions are asked.

- The feedback you give depends heavily on your personality. A lot of people tend to stay vague. By asking more and more specific questions, you can avoid vagueness and useless feedback.
- Likert-scale multiple choice questions might be nice.
 - Makes evaluating a lot easier.
 - Can be followed with an open question.
- The question “hoe ging het behalen van het uitdaging?” was hard to answer as the challenge was unclear.
- The question “hoe vond je dit gaan?” is nice to reflect with.
- The two questions for self evaluation are fine, and a nice number.
- It would be nice if the challenge is repeated when the question “hoe ging het behalen van de uitdaging?” is asked.

Usability – Red

- The app has nice colours.
- The menu buttons are clear.
 - Might be better if “social” is “network” or something.
- Developer settings in settings are confusing.
- The colours used for the modules are ugly. Might want to swap brown with white.
- The short description under the module button headers is neat.
 - Even if you don’t know what it is, you have an idea now.
- Leave more space between the hamburger button and the header name.
- “wat is het ook nog maar?” is confusing, change it to “wat is het ook alweer?”
- The open questions description says “5H+W-vragen” it should be “5W+H-vragen”
- Might be nice to repeat what kind of questions are part of the 5W+H model.
 - Just a brief sum up would suffice.
- The module description has too much text
 - If it were an assignment though, it would be read.
 - If it were an assignment though, it would be nice if more techniques beside the 5W+H are mentioned.
- The examples in the module briefing is nice.
- Would be nice if you can swipe through the examples in the module briefing screen.
- Maybe change “verlaat rij” to “annuleren” in the queue.
- The text in the header is nice.
 - What professional briefing meant was unclear though.
- Add a “back” button in the evaluation screen and any other screen where there isn’t one.
- Leave the text field above the keyboard out.
- The font size is too big. Results in a loss of overview within the app.
- If you take out the android keyboard text-field, you cannot see the second feedback input-field.
- In the complete evaluation screen, add more whitespace between the segments (case, self evaluation, and other evaluation)
- It is nice that the case is repeated in the final evaluation screen.
- The font itself is very nice to read.
- The app can be used quickly.
- If more modules are added, a search function should be added.
- The hamburger button’s hitbox is too small. It’s very hard to press.
- The hamburger button as logo is very creative.

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 05

Case

Role:	Cliënt
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- It is unclear whether you should play a persona.
- The issue “ik weet niet zo goed of je uit huis moet gaan” is rather broad.
- Maybe a bit too little to work with.
 - Could be extended with the current situation at home, or where you live currently.
 - Background information regarding the issue you are facing is nice.
- I don’t understand the challenge “voer de module 7 keer uit” means.
- Getting a different case to play with every time is nice .

Practice Modules – Green

- They’re all three useful modules to practice, also for social students.
- Because there are multiple modules, I’d like to practice more.

Challenge – Blue

- If the evaluation I receive is not valid, is the exercise still challenging?
- During the exercise, it didn’t feel as if much was at risk.
 - It was just easy going, doing a made up conversation.
 - I didn’t really have to follow many rules.

Video Calling – Purple

- Forgot the case whilst role-playing as the details were no longer visible. Being able to prompt the details in the call would be nice.

Feedback – Pink

- Not sure whether I did the assignment right, as the feedback I acquire is from someone who might give valid feedback. Not all classmates are as reliable.
- “wat deed je goed?” and “wat deed je slecht?” are very broad questions.
 - Might be nice to be a bit more concrete.

Usability – Red

- The app looks good.
 - Not childish nor old.
- The fonttype is nice.
- The hamburger button does something unexpected, as it’s not a hamburger menu, but a home button.
 - Maybe should be changed to an arrow.
- The logo is nice.
- The developer settings should not be active by default.

- Module briefing looks nice.
- Would be nice if you could scroll through the examples.
- It will be very annoying to fill in the evaluation questions when you have a slow phone.
 - Therefore, the answers I am supposed to give shouldn't be too long.

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 06

Case

Role:	Cliënt
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- Interesting idea.
- It wasn't quite clear what the goal was.
 - More specific instructions would have helped a lot.
 - E.g. "try to figure out X by asking open questions" or "figure out what the reason is of X by asking open questions"
- Didn't know what the challenge meant: "voer de module 7 keer uit"
- Although one was the client and one was the professional, it was unclear who should be leading the conversation.
 - After you figured out what your role was, it was very doable.

Practice Modules – Green

Challenge – Blue

Video Calling – Purple

Feedback – Pink

- Evaluation questions were very big "hoe vond je dit gaan?". It's not very specific
- Unclear whether it's for yourself or about how the other responded to your questions.
- More specific questions would make it easier to evaluate.
 - And a few more. E.g. five.
 - Questions that evaluate categories. E.g. "keeping the conversation alive", "coming up with open questions", etc.
- The question "wat deed je gesprekspartner goed?" is very nice.
- The questions asked to the client are very nice.

Usability – Red

- The app works well
- The screens aren't overcrowded.
- Text was readable.
- Buttons were clear
- The menu looks nice.
- Hamburger menu shouldn't send you back to the main menu.

- Scrolling in the evaluation screen is annoying.
- When the client and the professional fill in a lot of feedback, it might become tedious and difficult to read through it all afterwards.

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 07

Case

Role:	Professional
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- I didn't know what was expected of me.
- It was unclear who is the professional and who is the client.
 - Might want to make it more explicit: "Bam, you're the client", "try to achieve this during the conversation".
- A bit more of an introduction into the context.
 - The issue displayed was confusing: "is this the issue I struggle with?"
- The challenge was confusing: "voer de module 7 keer uit".
 - "Do I have to do this exercise seven times?"
 - "What is a module?" -> "module" is too broad
 - Phrase it as "ask 7 open questions"
- The entire case prompt was confusing.
 - "hu, wat is dit?"
- Not sure if all the info provided to the client is relevant.
- Personality info is hard to combine with the issue.
- The current mood feels as if you are forcefully being happy/sad.
 - This damages the realism of your responses as you're forced to respond jolly to a potentially rude remark.
 - It's a guideline to how you respond to something, not with what information.
- Wouldn't do it again due to time pressure, however, it is fun to do occasionally.
- It was not clear whether the app would end the conversation or whether you should do that yourself.

Practice Modules – Green

Challenge – Blue

Video Calling – Purple

- Nowhere in the application, you're introduced to the fact that you are going to do a video call.
 - It is clear that you do something with a partner, so probably something real-time is about to happen.
 - Suddenly going into a video call is a step too far. You need some preparation for this.
 - Creating the right expectations.
- It would be nice if you can see the case during the conversation as a reminder.

Feedback – Pink

- Add the opportunity to respond on the feedback you have acquired.

- The feedback questions can be more specific. However a broad question to fill in all the other things would be nice.
 - Applied to the module practiced with.

Usability – Red

- The app looks nice
- It is unclear that “oefenen”, “geschiedenis” and “social” are different menus. It looks as if they are practice directions.
- “Social” is very prominently placed. Other apps tuck it away a bit more with an icon.
- The automatically iterating examples in the module briefing are distracting when reading the description.
 - Stopped reading the description because of it.
- Scrolling in the evaluation page is annoying because you need to tap right between the input fields.
- You are not provided with a smooth exit option.
 - You have to do the evaluation immediately after the conversation.
 - When you’re in a bus, and you need to get off, it is very inconvenient.
 - When you log in again, you should be prompted with “hey, you forgot to finish the evaluation”.
 - Make them loose components.
- The final evaluation screen is unclear
 - Everything is too close together.
 - Should be more clearly categorized.
- The case description can be smaller
 - It’s not the first thing you’re interested in when looking at the feedback.
- The feedback can be displayed more prominently.
- The presented case is a bit of a text-wall. However, it works as it’s not super much.
- You can’t select who you are going to practice with.
 - When starting to practice, show a list of people who are available for practice.
 - With details like their occupation.

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 09

Case

Role:	Cliënt
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- Unclear who was supposed to practice.
 - Ended up doing both roles.
 - Might want to mention “hey, the other guy has the challenge”
- The individual characteristics are clear.
- Expects that “current mood” is not very likely to be used, however, acknowledges the function of it.
- It was difficult to integrate hobbies and social characteristics into the conversation.
 - How easy it is to integrate hobbies really relies on the hobby; if it's not their hobby people are less likely to use it.
 - Because you tend to shift back to an experience you have had yourself, you tend to forget the case's characteristics.
- Change “Broers en zussen” naar “broers en of zussen”.
 - This makes it more personal.
- The challenge was a bit unclear.
 - Maybe change “module” with “open questions”. Make it explicit.

Practice Modules – Green

- The individual modules are nice, as they specify a specific technique
- Could increase the number of modules by combining the individual modules.
- Would practice again.
 - He's not yet very good at paraphrasing.
 - He tends to trip over his own sentences, this app could help him with that.

Challenge – Blue

- It was difficult because the case was unclear.

Video Calling – Purple

Feedback – Pink

- You notice little things during the conversation already. You might want to note those down somewhere
 - Maybe the app can have a noting feature
 - After the conversation is finished, you can grab those notes to fill in your final evaluation.
 - Alternatively, the app could mention “grab a piece of paper, and write notes down”
- The questions asked in the evaluation are nice.

Usability – Red

- 5W+H Questions is misspelled in the Open Questions module description.
- The app is nice.
- Sort of forcefully having to do a practice conversation works nice.
- The examples in the module briefing go to the next one too quickly.
 - Might want to add buttons to navigate through it manually.
- The header text in module briefing is too big.
- Hadn't read the header, so didn't know the module briefing was called the module briefing.
- The loading screen is nice.
- Add more spacing between the different parts of the complete evaluation and the client/professional briefing.
- The android keyboard has a text field enabled; now you see your typed in text twice.
- The screen should move up when you access the keyboard.
- Scrolling in the evaluation screen is annoying.
 - Might want to add a little ball (scrollbar) to scroll with.
- It is unclear that "geschiedenis" is the conversation history.
 - Maybe change this to "vorige gesprekken" or "vorige oefeningen"
- Unclear what "social" is.
- The hamburger button is unclear.
 - Expects a side menu.
 - Maybe change it with an arrow or a home icon.
- Add a bit more spacing to the sides of the evaluation screen.
- Connecting to a stranger is nice, as you might be able to meet new and interesting people.

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 10

Case

Role:	Professional
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- It was unclear what you are supposed to do.
- It was unclear who was the coach and who the professional.
- Before the roles were defined by the participants, the conversation was difficult to keep up, after, it was alright.
- Because of confusion, both participants tried to ask open questions to the other.
- The challenge was unclear.
 - How do you track how many open questions you've asked?
 - If you try to keep track of it yourself, you lose track of the conversation.
 - A third person would be a great asset in this regard.
- The case was short and vague.
- The professional has very little background information.
 - Would prefer to have a little more info regarding the whole situation.
 - Gives a few more handles to work with during the conversation.
- Wouldn't practice again, as the roleplaying is something I don't like
 - A more fantastical scenario would make it more interesting.
 - Things like crazy stories.

Practice Modules – Green

- If I were to practice again, I'd start with paraphrasing, as that is something I bad at.

Challenge – Blue

- A time limit would make it more challenging
- Not very difficult, as you can always complete the challenge given.
- The challenge provided is very flat. "do some action X times"; it doesn't really require much variety.
- The challenge highly relies on your practice companion. If they take the foreground, asking questions is a lot harder.
- Asking 7 questions seems alright.

Video Calling – Purple

- Being able to read the case again during the conversation would be very nice.

Feedback – Pink

- With the question "hoe vond je dit gaan?", I tend to discuss the complete conversation, instead of a specific person.
- The question "what did you partner do right?" does make sense.
- Maybe give a rating to the conversation.

- With this rating, you can easily see what went well/wrong in a specific conversation.
- Saves you some time reading through the feedback first.
- Providing feedback for myself was easy. I immediately knew what to fill in.
- Am skeptical whether people will give honest answers, instead of socially desirable ones.

Usability – Red

- The app works nice.
- The brief summary under the modules in the module screen is interesting and useful for people who don't know what it is exactly.
- It would be nice to have a counter or something underneath the examples.
- The examples in the module briefing are very nice.
- Maybe use different colors for the elements of the complete evaluation screen.
- The Android text preview eventually overlaps the feedback input field.
- Inputfields should start with capitals by default. Ditto after a dot.

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 11

Case

Role:	Cliënt
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- It was unclear what the context of your problem is.
 - Expected more context when moving forth (to the conversation)
- All elements of the case are displayed the same.
 - Made it hard to prioritize characteristics.
- It was unclear what you should do with the info you're given during the roleplay.
 - Ended up summing up what the characteristics are during the conversation.
- The unclarity made it hard to give feedback.
- Make it explicit in the briefing who the professional is and who is being evaluated.
 - Currently it was unclear who was receiving the feedback.
- The whole case was vague.
 - Maybe a short story saying what is happening, instead of the individual elements.
 - Or a short pre-recorded video that explains the context. And you have to copy that.
- Would practice again because figuring out something about someone by applying a methodology is nice.

Practice Modules – Green

Challenge – Blue

Video Calling – Purple

Feedback – Pink

- It was hard to determine what the conversation partner could still improve in.

Usability – Red

- The menu buttons speak for themselves.
- The modules in the module selection screen could use some introduction.
- You can't go back in the evaluation screen.
- The input fields are too big in the evaluation screen.
 - They are more prominently visible than the questions.
- Scrolling in the evaluation screen sucks.
- In the complete evaluation screen, it is hard to maintain overview.
 - It feels like a document.
 - Might be nice if you can swipe through the various pages.

- Maybe add a main evaluation screen with three buttons, so you can navigate to the individual aspects of it.
- Looking for symbols in the final evaluation.
 - Too much text right now.
 - Maybe a symbol for everything is too much, however, a symbol for the module could work.
- More spacing in the final evaluation.
- When you do an important action, it is nice to have a confirmation prompt.
 - To make sure you don't accidentally completely end the practice round
 - To make sure you don't have awkward spelling errors in your evaluation.
- Add a hamburger menu for the hamburger button.
 - Add social and history in here.

Representativeness – Orange

Coding Observations Tester 13

Case

Role:	Professional
Issue:	je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan
Current Mood:	Vrolijk
Hobbies:	Sport
Occupation:	Student
Social Characteristics:	Broers en Zussen
Challenge:	Voer de module 7 keer uit

Role-playing Case – Yellow

- The challenge was unclear. “What is a module?”
- Wasn’t clear who was the professional and who was the client.
 - Made it unclear that the problem was the client’s.
- Make the case a bit more detailed.
- Applying the case in the conversation was clear as the client was very clear.
- Could have been more aware of asking open questions
 - You probably get better at it over time.

Practice Modules – Green

- There could be more cases.

Challenge – Blue

- The case wasn’t very challenging.
 - Should stay like this.

Video Calling – Purple

- Show the case description during the conversation.
- Give a brief introduction to the fact that you are going to do a video call.

Feedback – Pink

- Question “hoe vond je dit gaan?” is too abstract.
- Show the challenge again in the evaluation screen.
- Question “zijn er dingen die je gesprekspartner nog kan verberen?” is nice.
 - Both the client’s questions are.
- Maybe add a grade to the conversation.
 - However, grades are dangerous as well.
- Maybe ask more specific questions, to make sure people give insightful feedback.

Usability – Red

- The overall idea is clear.
- The module selection screen is clear -> what kind of module you want to practice with.
- The multiple examples in the module briefing is nice.
- Didn’t look at the header of the client/professional briefing.
- Scrolling in the evaluationscreen is annoying.
- The result screen is nice and clear.
- The modules in the module selection screen are clear.
- The input fields in the evaluation screen are too big.

- Buttons are clear.
- Hamburger button suggests a pop-up instead of going back to the menu.
- Add a back to menu button in complete evaluation screen.
- Two languages support is nice.
- Segment the complete evaluation screen a bit more.
 - As it's only done with a larger font type right now.
 - Maybe add a line between
 - Maybe add that you can slide to a next screen, containing next info

Representativeness – Orange

Appendix XVIII. Content Module Briefing

Module Description

This document provides insight in the module briefing of the application – what it consists of, is based upon and what the final implementation looks like. The actual implementation is only in Dutch as this is the common language within the app.

Elements

- Short Description of the module (+-40 words)
- Very Short Description of the module (one-liner)
- Examples (x3; +- 1 to 4 sentences)

Module Subjects

- Paraphrasing
- Open Questions
- Follow-up Questions

Sources

- Ehlers, S., & Volkers, A. (2011). *Gespreksvaardigheden voor de hulpverlening* (2nd ed.). Amersfoort: ThiemeMeulenhoff.
- Frieser, D. (2011). *Effectief mondelen communiceren in drie stappen*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Loomans, N. (2014). *Effectief communiceren en beïnvloeden: persoonlijk inzicht, gesprekstechnieken en beïnvloedingsvaardigheden*. Hilversum: Concept uitgeefgroep.

Open Questions

Fact Sheet

- Revolves around acquired as much information from the client as possible.
- Get as close as possible to the client's experience.
- Think of the "5H+W" questions.
- No yes/no answers
- Think of the scale- or miracle-question.
 - Potential for future modules?

Examples

- "What would you do if...?"
- "What do you think when...?"
- "Imagine that..."

Implemented Description

Bij het stellen van een open vraag draait het om zoveel mogelijk informatie uit de cliënt te halen. Hiermee kan je zo dicht mogelijk bij hun verhaal komen. Denk bijvoorbeeld aan de 5-H + W-vragen.

Implemented Examples

"Wat ervaar je als je door het park loopt en de man met de hond weer langs komt?"
"Wat dacht je toen je moeder vertelde dat jullie gingen verhuizen?"
"Stel je voor dat je kat weer wegloopt, hoe zou je dan reageren?"

Implemented One-liner

"Vragen voor alle antwoorden"

Follow-up Questions

Fact Sheet

- Is a part of concretizing.
- Helps with mapping out the client's problem.
- Follow up questions on vague concepts.
- Follow up questions on a concrete example.
 - What happened in this specific event?
 - Not the average, but specifically.
- Resolves misconceptions.
- Aimed questions

Examples

- "What exactly do you mean with...?"
- "Can you give an example of that?"
- "Are there other factors that play a role?"

Implemented Description

Doorvragen is één van de onderdelen die je helpt een concreter beeld van een probleem te krijgen. Dit kan je doen door te vragen naar een concreet voorbeeld of door vage begrippen te verhelderen.

Implemented Examples

"Wat bedoel je precies met een agressieve houding?"
"Kan je een voorbeeld geven van wanneer je zoon niet luistert?"
"Zijn er nog andere factoren die meespelen?"

Implemented One-liner

"Vragen voor duidelijkheid"

Paraphrasing

Fact Sheet

- Give a brief description of the contents in your own words.
- Take in mind that these are your words, not the client's.
- Shows that you're involved in the case and that you understand it.
- Keeps the conversation targeted.
- Only the last few sentences of the conversation.

Examples

- "So if I understand it correctly..."
- "So what you're trying to say is..."
- "Am I correct if I say...?"

Implemented Description

Parafraseren is een vorm van samenvatten waarbij je in eigen woorden het laatste besproken onderwerp beschrijft. Hiermee kan je controleren of je de cliënt begrijpt en toon je interesse in hun verhaal.

Implemented Examples

"Dus als ik het goed begrijp, blijft de kat van de buren continu je planten omgooien."

“Bedoel je te zeggen dat je je aandacht er moeilijk bij kan houden?”

“Klopt het als ik zeg dat de buurjongen de reden lijkt voor de paniek van je dochter?”

Implemented One-liner

“Een korte samenvatting”

Appendix XIX. Final Evaluation Observation Notes

Observation Notes Test 1

Menu icon -> geen optie scherm, maar brengt je terug naar menu.

[Naam] wil hard op lezen van briefing.

Snapt Uitdaging niet -> 7x Module uitvoeren

Probleem is hetzelfde geformuleerd bij professional & cliënt

“ik denk dat ik het ngo wel weet”

- ➔ Casus -> na op bellen geklikt te hebben.
- ➔ Weet het niet meer

De context van het gesprek is niet helder

- ➔ Ze staan nu in de achtertuin te praten.

Niet duidelijk wie wie is in het gesprek.

- ➔ Wie is de cliënt en wie is de professional, en wat is het algemene doel van het gesprek?

Vrij algemene feedback

- ➔ Misschien module specifiek noemen. (dit dacht maar één participant, de ander vond het duidelijk).

Scrollen is moeilijk in evaluatie scherm.

Niet duidelijk wat “de module” is.

Hoe kom je uit de complete evaluatie scherm. -> Verwacht “verder” knop aan het einde.

Observation Notes Test 2

“samen hard op denken” -> veel duidelijkheid uit gehaald.

“voor 7x de module uit” -> niet duidelijk.

- ➔ Weet niet meer wat de casus was
 - Niet duidelijk wat het doel van het gesprek is.
 - Veel uitleg nodig voor de context van het gesprek

“hoe stel ik een open vraag” -> meerdere malen genoemd.

Ongemakkelijk

Niet gedefinieerde dingen zijn niet geïmproviseerd. -> wordt langzaam maar zeker wel makkelijker

Scrollen op tekst vak werkt niet -> misschien tekst vak kleiner maken.

“vraag naar 5-h model tijdens evaluatie”

“oranje op groen is vet lelijk”

Note to self: analytics

Kort gesprek

Amberscript -> voor transcriberen.

Observation Notes Test 3

Eerst wat exploreren

“leuk met die voorbeelden” -> module briefing

“ik ben mijn casus vergeten; ik wil het huis uit”

het gesprek is een interview

➔ Er is geen client of professional.

Meer een gewoon gesprek dan een gericht gesprek.

Ongemakkelijk einde -> “oke, oke”

Observation Notes Test 4

Lekker/erg lang gesprek

[Naam] = ENG variant

Naam moet beginnen met een capital letter [create account]

Settings niet naar juiste taal, ditto credits.

Credits moeten copyable.

Backbutton werkt niet -> android default interaction.

3 streepjes gaat naar hoofd menu, maar moet een drop down oid zijn.

Niet direct bellen, maar notificatie van "hey, ik benader je"

"hoe voeg je iemand toe als vriend?" -> je kan geen mensen toevoegen.

Social -> misschien "sociaal"?

Autocorrect staat niet aan.

Bouncy scroll is nice (in alle menu's)

Voorbeelden nice. -> scrollen is beter om door de voorbeelden heen te komen.

Pagina verspringen in module briefing is irritant.

"hebben we een andere briefing" -> niet duidelijk dat ze andere rollen hebben.

"kan ik nog weer terug naar het client/professional briefing scherm?"

[Naam] beschrijft wie wat is.

➔ Aan [Naam]s kant weinig improv.

[Naam] heeft de rollen omgedraaid. Was origineel client, maar nu de professional.

"het is niet duidelijk wie cliënt is en wie coach is"

"niet duidelijk wat 'nieuwe' info is in complete evaluatie scherm" -> de info die de andere speler wél kreeg, maar jij niet.

"ik dacht dat alles voor mezelf is" -> feedback.

"niet duidelijk voor wie de feedback is."

Header is niet duidelijk -> in alle schermen.

"de professional heeft 'je' in het probleem. Wie heeft nu een probleem?"

Observation Notes Test 5

“ik snap de vraag niet” -> wat is het ook alweer?

Voorbeelden -> verspringen is cool, maar wil wel zelf controle hebben.

Beide lezen hardop hun casus voor tijdens de briefing.

Er is geen terug knop in de evaluatie.

Term “module” niet duidelijk -> na uitleg wel.

Tijdens het gesprek zijn er rollen gedefinieerd.

- ➔ Door samen te bespreken.
- ➔ Achteraf toch niet duidelijk wie wie is.

[Naam], weinig improv.

Niet duidelijk dat je een gesprek moet voeren.

“welke hebben we nog meer?”

- ➔ H&W Vragen

“gek dat je ingetypde tekst in twee fields ziet” -> in android toetsen bord, én in de app.

“geen autocorrect”

“ik snap niet wat sociale kenmerken zijn” -> casus.

“ik ben in paniek” -> evaluatie -> heel veel losse stukjes tekst.

Meer witruimte tussen kopjes laten.

“casus’ kan groter” -> de kopjes binnen de complete evaluatie

“moet meer structuur in je teksten”

“casus characteristics achter header plaatsen” -> scheelt ruimte.

Hamburger is moeilijk in te klikken.

Appendix XX. Final Evaluation Concept Remarks

Role-playing Case – Yellow

Remark	Count
It is unclear whether you are the client or professional during the conversation.	6
It is unclear whether the issue is for the professional or the client.	3
The ‘new’ information shown in the final evaluation was confusing for the user that had not seen this during the client/professional briefing.	1
The current mood characteristic in the client briefing is nice.	1
It is difficult to apply the client’s characteristics in the conversation.	2
The client has too few hobbies.	1
The client has too few social characteristic.	1
The is too little of a connection between the client’s issue and its characteristics.	3
The hobby “sports” is too non-descriptive.	1
The term social characteristic is too non-descriptive.	1
It does not make sense that the client knows what module is practised with.	1
It is unclear what the client/professional briefing is for and what it means.	4
It is unclear what the exercise is.	4
The challenge “voer de module 7 keer uit” is too vague.	7
It would be nice if there is a time limit to the conversation.	1
It is unclear whether the client should play a persona or themselves.	1
The client’s issue “je weet niet zo goed of je uit huis moet gaan” is too broad.	1
The client has too little background information.	1
Playing with a different case every time is nice.	1
It is unclear whether the professional or the client leads the conversation / who practises.	4
Not all the client’s background information seems relevant.	1
The client’s current mood obstructs the realism of the conversation.	1
It was unclear when the conversation comes to an end.	1
The client’s characteristics are clear.	1
The professional’s briefing has too few characteristics.	2
The context of the client’s problem is too small.	1
It was hard to prioritize the client case’s characteristics.	1
The roleplaying case asks too much from the user’s improv skills.	1

Practise Modules – Green

Remark	Count
The app should have more modules.	3
Testing your skills in each module makes it attractive to practise with.	4
Because there are multiple modules, it is attractive to practise more.	1
The app should let you choose whether you want to be the client or professional.	1
First, you should connect, then the professional can choose a module.	1
The multiple modules give a very clear overview of what you can practise.	2
All modules seem very useful to practise.	1

Challenge – Blue

Remark	Count
The case was not challenging.	4
The challenge was difficult.	1
The conversation was difficult because there was no clear ending to it.	1

The conversation became easier throughout.	1
The conversation did not feel challenging because of the validity of the evaluation.	1
The conversation was difficult because the case was unclear.	1
The conversation would become more difficult if there was a time limit.	1
The conversation was easy because the challenge did not have much variety.	1
The conversation's difficulty really relies on your conversation partner.	1

Video calling – Purple

Remark	Count
Show the case description during the conversation.	5
Give a brief introduction about that you are going to use video calling.	2

Feedback – Pink

Remark	Count
The client should receive feedback as well on his role-playing performance.	1
It was unclear who received feedback.	2
Want to give feedback on more than just the module – the entire conversation.	1
The professional should be able to ask specific feedback questions as well.	1
You should have a reminder of the challenge as the professional.	3
The complete evaluation seems useless to the client.	1
It would be nice if you can comment on the feedback given.	2
Being able to watch the replay is unnecessary for the client.	1
It is nice that the module is mentioned at the final evaluation screen.	1
Would be nice to rate the conversation with e.g. stars	4
The questions were hard to answer.	1
The client's questions asked are too broad.	5
There could be more questions.	2
The questions "hoe ging het behalen van de uitdaging?" was difficult to answer because the challenge was unclear.	1
The question "hoe vond je dit gaan?" was nice.	1
I doubt the validity of the feedback I acquire from a peer student.	2
The question "hoe vond je dit gaan?" is too broad.	3
The question "wat deed je gesprekspartner goed?" is nice.	2
The client's questions are nice.	3
You cannot note things down that you face during the conversation.	1
The professional's questions are nice.	1
Giving feedback to myself was easy.	1
It was hard to determine what the conversation partner could still improve in.	1

Usability – Red

Remark	Count
The overall app is nice and clear.	6
The module selection screen is clear.	1
The multiple examples in the module briefing are nice.	2
The description in the module briefing is nice.	1
The headers in the screens are not read.	3
Scrolling in the evaluation menu is annoying as you open input fields.	5

The complete evaluation screen is clear.	1
The input fields in the evaluation screen are too big.	2
Buttons are clear.	4
Hamburger menu should show a mini-menu instead of taking you to home.	6
Add a “back to menu” button in the complete evaluation screen.	1
Two languages is nice.	1
Segment the different elements in the complete evaluation screen more.	6
The modules in the module selection screen could use some introduction.	1
You cannot go back to the call/briefing from the evaluation menu.	2
The short examples underneath the module buttons in the module selection screen are nice.	2
Add a counter under the examples in the module briefing screen.	1
The examples in the module briefing screen move to the next too quickly.	1
The examples in the module briefing screen should not iterate by themselves.	1
You should be able to swipe through the examples in the module briefing screen by yourself.	3
The examples in the module briefing screen are nice.	2
The android keyboard text preview overlaps input fields.	3
Input fields should start with capital letters.	1
“5W + H” is misspelled in the “open questions” module description.	3
The header in module briefing is too broad.	2
The loading screen is nice.	2
The button “geschiedenis” is unclear what it does.	1
The button “social” is unclear what it does.	2
Add more spacing to the sides of the complete evaluation screen	1
Connecting to a stranger is nice.	1
It is unclear that “oefenen”, “geschiedenis” and “social” are submenus, instead, they look like practise directions.	1
“social” is too prominently placed.	1
You cannot smoothly exit the application during the evaluation.	1
The complete evaluation screen should not start with the case description.	1
You can't always select someone to practise with.	1
The client briefing is a bit of a text-wall	1
The screens aren't overcrowded.	1
The texts are readable.	1
The menu looks nice.	1
Large pieces of feedback might be too long for the complete evaluation screen.	1
The font type is nice	2
The logo is nice.	2
The developer options should not be visible.	3
The module briefing is nice.	1
The app has nice colours	1
The colours used for the modules in the module selection screen are ugly.	1
“wat is het ook nog maar?” is confusing.	1
Repeat the 5W+H module in the open questions module description.	1
The module description has too much text.	1
“verlaat rij” in the queue is weird.	1
The texts in the header is nice.	1
The font size is too large.	1
It is nice that the case is repeated in the complete evaluation screen.	1

The app is quick in its use.	1
The module selection screen should have a search option (if there are more modules).	1
The hamburger button's hitbox is too small.	1
The app should give suggestions of modules to practise with.	1
Button "continue" in the client/professional briefing is unclear that it starts the exercise.	1
Button "verzenden" in the evaluation screen is clear.	1
You cannot edit your feedback after it is submitted.	1
Button "Watch replay" is not clear.	1
The client should be thanked after the conversation.	1
The client/professional briefing shows an incorrect name.	1
It is impossible to add someone to your friends list.	1
In the history screen, the title of the module can overlap the date.	1
The iterating examples in the module briefing screen shift the entire screen.	1
Add a chat functionality.	1
You should stay in the settings screen when changing languages.	1
The current language selected should be highlighted in the settings screen.	1
Spraac is difficult to pronounce in different languages.	1

Representativeness – Orange

Remark	Count
-	-