

Usability onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid en de persuasiviteit van de In-Balanz App

Michelle Rajic | s1235826

Universiteit Twente | Juni 2014

Bacheloropdracht Psychologie

Onder begeleiding van Dr. J.E.W.C. van Gemert-Pijnen en F. Sieverink, Msc.

Samenvatting

De gebruiksvriendelijkheid en de persuasiviteit dragen bij aan het gebruikersgericht zijn van m-health applicaties en dus aan het gebruiken van een applicatie op de langere termijn. Het doel van dit onderzoek is om de gebruikersgerichtheid van de In-Balanz app in kaart te brengen. De In-Balanz app is een Nederlands- en Engelstalige m-health app voor ademhalingstherapie. De app is bedoeld voor mensen die last hebben van klachten die gepaard gaan met ademhalingsproblemen. De gebruikersgerichtheid in kaart brengen werd gedaan door de werking en bruikbaarheid van de In-Balanz app te testen door middel van een usability test en de persuasiviteit werd gemeten aan de hand van de Perceived Persuasiveness Questionnaire (PPQ). De usability test is afgenomen bij tien gebruikers van de In-Balanz app. De PPQ is afgenomen bij tien gebruikers van de In-Balanz app en twee experts op het gebied van persuasiviteit. Uit de usability test en de PPQ bleek dat de In-Balanz app redelijk gebruikersgericht is maar er nog wel een aantal punten zijn die de werking en bruikbaarheid in de weg zitten zoals het registreren van de symptomen en de oefeningen en de te lange voorbereiding van de paniekhendel. De persuasiviteit wordt hoog beoordeeld door gebruikers en door experts middelmatig. Een factor die in de In-Balanz app toegevoegd kan worden om de persuasiviteit van de In-Balanz app nog hoger te krijgen is de mogelijkheid tot sociale ondersteuning via de In-Balanz app.

Abstract

Usability and persuasiveness contribute to the user-orientation of m-health applications and therefore the use of the application in the longer term. The purpose of this study is to clarify the user orientation of the In-Balanz application (app). The In-Balanz app is a Dutch and English m-health app for breathing therapy. The app is intended for people who deal with symptoms associated with respiratory problems. The user-orientation is measured by testing the functioning and usability of the In-Balanz app by means of a usability test and measuring the persuasiveness by the Perceived Persuasiveness Questionnaire (PPQ). The usability test is completed by ten users of the In-Balanz app. The PPQ is completed by ten users of the In-Balanz app and two experts in the field of persuasiveness. The usability test and the PPQ showed that the In-Balanz app is relatively user oriented but there are a few points that deteriorate the functioning and usability such as registering exercises and symptoms and the preparation of the panic button is too long. Users think the persuasiveness of the In-Balanz app is good and experts think it's medium. A factor that can improve the persuasiveness is to add the possibility of social support through the In-Balanz app.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Abstract	2
Inleiding	5
E-health	5
Mobile-health	5
Ademtherapie	6
Ademtherapie via applicaties	6
De In-Balanz app	7
Determinanten gebruik m-health	8
Persuasiviteit bij technologie	9
Onderzoeksvraag	10
<i>Deelvragen</i>	10
Methode	11
Proefpersonen	11
Onderzoeksopzet en procedure	11
<i>Usability test</i>	11
<i>Interviews voor en na de usability test</i>	12
<i>Perceived Persuasiveness Questionnaire</i>	12
<i>Procedure</i>	13
Dataverwerking en analyse	14
<i>Usability test</i>	14
<i>Perceived Persuasiveness Questionnaire</i>	14
Resultaten	15
Demografische gegevens respondenten	15
Paniekhendel	15
Oefeningen	17
Symptomenlijst	17
Contactgegevens en overige diensten	18
Conditie gebruik In-Balanz app	19
Waargenomen persuasiviteit	19
Discussie	21
Werking en bruikbaarheid In-Balanz app	21
Beoordeling persuasiviteit door gebruikers	21
Beoordeling persuasiviteit door experts	22
Verschil in mening tussen gebruikers en experts over de persuasiviteit	23

Antwoord onderzoeksvraag aan de hand van literatuur en resultaten	24
Verbeterpunten van het onderzoek	25
Sterke punten van het onderzoek	25
Aanbevelingen voor de In-Balanz app	26
Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek	26
Conclusie	26
Referenties	28
Bijlagen	30
Bijlage 1: Afbeeldingen In-Balanz app	30
Bijlage 2: Scenario's usability test	32
Bijlage 3: Stellingen Perceived Persuasiveness Questionnaire	34
Bijlage 4: Perceived Persuasiveness Questionnaire	36
Bijlage 5: Draaiboek	39
Bijlage 6: uitwerking usability test en Perceived Persuasiveness Questionnaire	48

Inleiding

E-health

Het begrip e-health is niet meer weg te denken uit de samenleving. Echter zijn er vele definities van het begrip e-health en het wordt in veel verschillende contexten gebruikt. Er is geen overeenstemming over de precieze betekenis van het begrip (Oh, Rizo, Enkin & Jadad, 2005). Een veel gebruikte definitie van e-health in de wetenschappelijke literatuur is: “e-health is an emerging field in the intersection of medical informatics, public health and business, referring to health services and information delivered or enhanced through the Internet and related Technologies. In a broader sense, the term characterizes not only a technical development, but also a state-of-mind, a way of thinking, an attitude, and a commitment for networked, global thinking, to improve health care locally, regionally, and worldwide by using information and communication technology (Eysenbach, 2001). Enkele voorbeelden van wat mogelijk is met e-health zijn: educatie, het monitoren van gezondheidswaarden, games die worden ingezet om te werken aan de gezondheid en applicaties die trainingen aanbieden. Een toegevoegde waarde van e-health is dat het kosteneffectief is, een voorbeeld waarmee kosten kunnen worden bespaard is dat e-health kan zorgen voor het vermijden van onnodige interventies waarbij clinici betrokken zijn (Eysenbach, 2001). Dit zou kunnen door bijvoorbeeld een interventie via een applicatie te volgen waarmee de desbetreffende klacht al wordt verholpen. Een voordeel voor gebruikers van e-health zou kunnen zijn dat er sneller toegang is tot medische informatie. Een ander voordeel zou kunnen zijn dat gebruikers door e-health sneller gemotiveerd worden om gezonder te gaan leven door tips over sporten, eten en verminderen van ongezond gedrag. Gebruikers worden sneller gemotiveerd doordat e-health snel toegankelijk is.

Mobile-health

Mobiele technologie wordt tegenwoordig veel gebruikt om gezond gedrag te stimuleren door middel van interventies, deze mobiele interventies worden vaak aangeboden via applicaties (apps). Smartphones zijn mobiele telefoons met de functionaliteit van een computer waardoor het mogelijk is voor gebruikers om apps te downloaden en verbinding te maken met internet en andere datanetwerken (Luxton, McCann, Bush, Mishkind and Reger, 2011). Behalve via applicaties, kunnen interventies worden aangeboden via een telefoonverbinding, SMS berichten of via de internetbrowser (Riley et al., 2011). Een van de voordelen van mobile-health (m-health) is dat er informatie of een training beschikbaar is voor de gebruiker wanneer hij/zij dit nodig heeft. Daarnaast kunnen smartphones makkelijk zijn voor het bijhouden en diagnosticeren van gezondheidscondities wanneer clinici op afstand zijn (Boulos, Wheeler, Tavares en Jones, 2011). Kailas, Chon, & Watanabe (2010) benoemen dat er al 7000 smartphone health apps bestaan. M-health apps worden gebruikt door professionals en gezondheidszorg medewerkers voor verschillende doeleinden. Voorbeelden hiervan zijn apps met medische woordenboeken en apps die gezondheidszorgmedewerkers informeren over de nieuwste

technieken in de gezondheidszorg. Ook patiënten maken steeds meer gebruik van m-health door contact te krijgen met zorgaanbieders en apps te downloaden waar in zorg wordt aangeboden. Veel gebruikte m-health apps zijn apps waarin calorieën worden geteld, apps die begeleiding geven tijdens hardlopen of buikspieroefeningen, apps met informatie over zwangerschap en apps met mindfulness.

Ademtherapie

Bij ademen neemt het lichaam zuurstof op en wordt er koolzuur afgevoerd. In rust is zes tot acht keer ademen per minuut voldoende. Tijdens fysieke of geestelijke inspanning wordt de ademhaling dieper en sneller en kan het oplopen tot wel zestig keer per minuut. Mensen die te snel, te langzaam of te diep ademen kunnen verschillende klachten ondervinden, zoals pijn in de schouders of nek, gejaagdheid, vaak zuchten of gapen, snel vermoeid en hartkloppingen. Het is onbekend of deze klachten worden veroorzaakt door een verkeerde ademhaling, of dat de klachten juist een verkeerde ademhaling veroorzaken. Hyperventilatie is een van de meest bekende ademhalingsproblemen. Een hyperventilatie ontstaat wanneer iemand meer ademt dan nodig, hierdoor zal er teveel koolzuur uitgedemd worden. Door het tekort van deze stof in het bloed en de weefsels ontstaat er een abnormaal snelle en diepe ademhaling. Symptomen die kunnen optreden tijdens een hyperventilatie zijn: hartkloppingen, wazig zien, alles veraf horen, niet meer kunnen denken en dreigend bewustzijnsverlies. Het is aangetoond dat een combinatie van sport en goed leren ademen het ontstaan van nieuwe klachten kan voorkomen en bestaande klachten kan verminderen of zelfs volledig doen verdwijnen (Bakker & de Jong, 2013). Ademtherapie is het heropvoeden van het ademhalingscentrum, dit kan worden aangeleerd door meerdere weken gedisciplineerd oefeningen te doen omdat het lichaam zelf niet in staat is om het oude evenwicht van de ademhaling spontaan te herstellen. Hierdoor zullen klachten dus verminderen of zelfs helemaal verdwijnen. Ademtherapie kan er voor zorgen dat lichamelijk en emotioneel de balans weer wordt hersteld.

Ademtherapie via applicaties

Via apps wordt een verscheidenheid aan ademtherapieën aangeboden. Het voordeel hiervan is dat de therapie beschikbaar is wanneer de patiënt dit nodig heeft. Een voorbeeld van een dergelijke app is 'PE Coach' waarbij prolonged exposure (PE) therapie voor mensen met een posttraumatische stress stoornis (PTSS) wordt aangeboden, dit houdt in dat de patiënt zelf aangeeft met welk gedrag hij het meest en het minst moeite heeft. Vervolgens gaat de patiënt eerst het gedrag vertonen wat het minste moeite kost, om vervolgens toe te werken naar het gedrag dat het meeste moeite kost (Kuhn et al., 2014). PE is een vorm van cognitieve gedragstherapie. Tevens krijgen gebruikers via de app instructies over ademhaling, inclusief een audiovisuele demonstratie over hoe adem te halen op momenten van angst. Daarnaast bevat de app bevat ook audio opnames (over de beweegreden van deze behandeling), huiswerk (uitvoeren van gedrag waar de patiënt moeite mee heeft) en psycho-educatie (onder andere gemeenschappelijke reacties van mensen op van trauma's). Verder worden de

symptomen wekelijks bijgehouden door een checklist in de app (Kuhn et al., 2014). Deze symptomenlijst is gebaseerd op de Posttraumatic Stress Disorder Checklist van Weathers et al. (1993). In de studie van Kuhn et al. (2014) werden percepties van klinici gemeten door de mening te vragen over het relatieve voordeel van het gebruiksgemak van de app, compatibiliteit met eigen waarden en behoeften en waarden en behoeften van patiënten en de complexiteit in gebruik van de app. De percepties van de deelnemende klinici waren positief op alle drie de gebieden. Ook werd gekeken naar de leeftijd van de proefpersonen, eigenaar zijn van een smartphone en eerdere toepassing van een m-health app. Hieruit bleek dat de percepties van klinici die jonger waren dan veertig, eigenaar waren van een smartphone en eerder gebruik hadden gemaakt van een m-health app positiever waren dan klinici die ouder waren dan veertig, geen eigenaar waren van een smartphone en niet eerder gebruik hadden gemaakt van een m-health app (Kuhn et al., 2014). Dit gaat echter over de percepties van klinici, de percepties van patiënten is niet gemeten en kan mogelijk anders zijn.

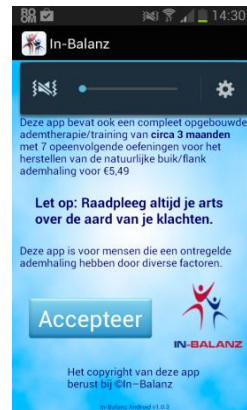
Voorbeelden van apps waarin ademtherapie wordt aangeboden zijn Paced Breathing, Breath Pacer, Inner Balance, BreathCoach, Tactical Breather, Stress Relief App en nog vele anderen. Ze verschillen allemaal in prijs, beeld, hoeveelheid informatie, enzovoort. Er is geen onderzoek gedaan naar de effecten van deze apps.

De In-Balanz app

De In-Balanz app is een Nederlands- en Engelstalige app waarin ademtherapie wordt aangeboden. De app voor zo veel mogelijk mensen beschikbaar te maken, kan de app zowel gebruikt worden via smartphones met een iOS- als een Android-besturingssysteem. Deze app is ontworpen door de eigenaar van de In-Balanz praktijk voor ademtherapie en counseling (www.in-balanz.nl). De app is bedoeld voor mensen die last hebben van klachten die gepaard gaan met ademhalingsproblemen. Tevens kan de app ondersteunend werken bij andere behandelingen voor depressie, burn-out of posttraumatische stresstoornis.

Wanneer de app geopend wordt moet er eerst een disclaimer gelezen en geaccepteerd worden (Figuur 1). Vervolgens verschijnt de paniekhendel (Figuur 2). Wanneer de gebruiker acute stress of angst ervaart, kan hij of zij deze button gebruiken. Als er op deze knop gedrukt wordt is er een stem die precies vertelt wat er gedaan moet worden, en is er een stem die mee telt tijdens het in en uitademen. De lichaamshouding die aangenomen moet worden bij de oefening is te zien in het plaatje dat op de pagina staat. Verder bestaat de app uit de ademtherapie/training met zeven opeenvolgende oefeningen voor 80 dagen (Figuur 3) gebaseerd op Roborgh, (1992).

Afbeeldingen van de inhoud van elke oefening is te vinden in Bijlage 1. De bedoeling is dat elke dag de oefening twee keer wordt uitgevoerd, één keer in de ochtend en één keer in de avond. Naast de oefeningen is er op de app een knop te vinden met algemene informatie, hier zijn de



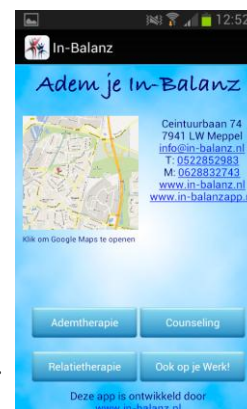
Figuur 1, Disclaimer



Figuur 2, Paniekhendel



Figuur 3, Oefeningen



Figuur 4, Algemeen

contactgegevens van de ontwikkelaar en algemene informatie over ademtherapie (al dan niet op het werk), counseling en relatietherapie te vinden (Figuur 4). Ook is er een symptomenlijst aanwezig (Figuur 5) deze is tevens gebaseerd op Roborgh, (1992). Hier kan de gebruiker in aangeven van welke klachten hij/zij last heeft door middel van een ja/nee knop. Wanneer deze is ingevuld en er wordt op de knop 'klaar' gedrukt komt er een melding. Deze melding geeft aan dat de gebruiker waarschijnlijk een verkeerde ademhaling heeft wanneer hij/zij zich herkent in meer dan 5-7 klachten en hier verder geen andere medische redenen voor heeft. Er wordt dan aangeraden om de ademhalingsoefeningen aan te schaffen. De symptomenlijst die is ingevuld wordt niet opgeslagen. De app is gratis te downloaden. De oefeningen kosten in totaal €2.69. De paniekhendel en symptomenlijst zijn gratis te gebruiken.

Symptomenlijst	
Gejaagdheid	Nee
Nervositeit	Nee
Onzeker gevoel	Nee
Angst	Nee
Depressief gevoel	Nee
Prikkelbaar	Nee
Onwerkelijk/droom	Nee
Afwezig gevoel	Nee

Figuur 5,
Symptomenlijst

Determinanten gebruik m-health

Hoewel het wetenschappelijk is bewezen dat ademtherapie effectief is (Bakker & de Jong, 2013) is het nog onbekend wat de effecten zijn van de In-Balanz App. Het is aannemelijk dat deze app een gunstig effect heeft op klachten aangezien ademtherapie ook effectief is, mits het oefenprogramma wordt gevolgd door de gebruiker en niet gaandeweg te stoppen. Eysenbach (2005) beschrijft dit als 'the law of attrition', wat wil zeggen dat bij e-health technologieën een deel van de gebruikers eerder stopt dan de bedoeling is. Uitval hangt af van vijf factoren. De eerste factor is het relatieve voordeel: de mate waarin de app als beter wordt gezien dan de therapie dat het vervangt. De tweede factor is verenigbaarheid: de mate waarin de app aansluit bij de bestaande waarden, ervaringen en behoeften van de gebruikers. De derde factor is complexiteit: de mate waarin een technologie wordt beschouwd als moeilijk te begrijpen en te gebruiken. De vierde factor is trialability: de mate waarin met de innovatie gedurende korte tijd mag worden geëxperimenteerd, bijvoorbeeld door middel van een gratis proefperiode. De laatste factor is waarneembaarheid: de mate waarin de resultaten van een innovatie zichtbaar zijn voor anderen.

Intentie van gedrag is tevens een belangrijke determinant wat betreft daadwerkelijk gebruik van de app. De intentie van gedrag kan afhangen van de leeftijd van gebruikers, dit is gebleken uit het onderzoek naar de 'PE Coach' app van Kuhn et al. (2014). Hieruit bleek dat jongeren een grotere intentie hebben om een applicatie te gebruiken dan ouderen. Ditzelfde geldt voor smartphone eigenaren. Participanten die aangaven gebruik te maken van een smartphone rapporteerden ook een grotere intentie om de app te gebruiken dan participants die geen eigenaar waren van een smartphone. In dit onderzoek is er echter alleen gebruik gemaakt van clinici, de mening van gebruikers is achterwege gelaten. De mening van gebruikers zou kunnen verschillen van de mening van clinici. De mening van gebruikers zou net zo zeer van belang kunnen zijn als de mening van clinici aangezien zij daadwerkelijk de applicatie in gebruik hebben.

Persuasiviteit bij technologie

Een andere belangrijke factor voor het langdurig gebruiken van een applicatie, is de persuasiviteit van de technologie, de mate waarin de technologie in staat is om de attitudes of het gedrag van de gebruiker te beïnvloeden (Oinas-Kukkonen & Harjuma, 2009). Online applicaties bieden goede mogelijkheden voor persuasieve interactie omdat gebruikers gemakkelijk bereikt kunnen worden via deze technologieën. Persuasieve gezondheidsapplicaties kunnen erg waardevol zijn bij het motiveren van de gebruikers richting gezond gedrag. Een systeem mag zich een succesvol persuasief systeem noemen wanneer er versterking, verandering of vorming plaats vindt in attitudes en/of gedrag. Er zijn zeven uitgangspunten voor een persuasief systeem (Tabel 1). De voorbeelden in de tabel zijn fictieve voorbeelden.

Tabel 1. Zeven Uitgangspunten van een Persuasief Systeem, met de Betekenis en een Fictief Voorbeeld van elk Uitgangspunt.

Uitgangspunten	Betekenis	Voorbeeld
Informatie technologie is nooit neutraal.	Het beïnvloedt de attitude en het gedrag van mensen.	De app beïnvloedt de ademhaling van mensen
Mensen hebben standpunten over de wereld graag georganiseerd en consistent.	Gebruikers worden sneller overtuigt wanneer het systeem hen ondersteunt in het maken van afspraken.	De app maakt na het doen van de oefening in de ochtend met de gebruiker een afspraak in de avond weer een oefening te doen.
Directe en indirecte routes zijn belangrijke overtuigingsstrategieën.	Directe route wil zeggen dat de gebruiker de inhoud van de overtuigende boodschap zorgvuldig beoordeelt en de indirecte route wil zeggen dat de gebruiker wordt overgehaald door eenvoudige aanwijzingen of stereotypen.	Directe route: de gebruiker leest alle informatie voor elke oefening zorgvuldig door en beoordeelt dit. Indirecte route: gebruiker start de oefening en volgt aanwijzingen van de stem zonder de uitleg vooraf te hebben gelezen.
Persuasiviteit is incrementeel.	Dit wil zeggen dat gebruikers eerder bepaald gedrag vertonen na een reeks van tussentijdse suggesties dan een eenmalige suggestie.	De gebruiker wordt er meerdere keren aan herinnerd de oefening te doen in plaats van eenmalig op het begin van alle oefeningen.
Overtuiging door persuasieve systemen moet altijd open/eerlijk zijn.	Persuasieve systemen moeten eerlijke informatie aanbieden tegenover de gebruiker en geen belangrijke informatie achterwege houden.	De app geeft aan dat u zich waarschijnlijk beter zult gaan voelen na het doen van de oefeningen in plaats van te zeggen dat de gebruiker zich zeker beter zal gaan voelen.
Persuasieve systemen moeten onopvallend zijn.	Systemen moeten voorkomen dat ze gebruikers lastig vallen in bepaalde taken die op dat moment belangrijker zijn voor de gebruiker.	De app moet voorkomen dat er een melding wordt gegeven tijdens de nachtrust van de gebruiker.
Persuasieve systemen zouden nuttig en makkelijk in gebruik moeten zijn.	Persuasieve systemen moeten bijdragen aan het behalen van het doel en niet ingewikkeld zijn om mee te werken.	De app draagt bij aan het verminderen van de klachten door het doen van de ademhalingsoefeningen en de oefeningen worden op een makkelijke manier uitgelegd.

Deze zeven uitgangspunten komen terug in de constructen van het Persuasive Systems Design-Model. Dit model laat zien dat een technologie persuasief is als het systeem voldoende ondersteuning geeft bij het uitvoeren van primaire taken (primary task support), als het systeem gebruikers helpt richting hun doel(gedrag) (dialogue support), als de betreffende informatie in het systeem betrouwbaar is (perceived credibility), wanneer er mogelijkheid is tot sociale ondersteuning (social support), als het systeem makkelijk in je dagelijks leven past (unobtrusiveness), wanneer er versterking, verandering of vervorming plaats vindt in het gedrag (perceived persuasiveness), als het gebruik van het systeem gemakkelijk is (perceived effort), als het systeem effect heeft op het gedrag (perceived effectiveness).

en wanneer gebruikers het systeem willen gebruiken in de toekomst (use continuance). Deze constructen kunnen worden gemeten aan de hand van de Perceived Persuasiveness Questionnaire (Oinas-Kukkonen, 2014).

De gebruiksvriendelijkheid en de persuasiviteit dragen bij aan het gebruikersgericht zijn van de applicatie, en dus aan het gebruiken van een applicatie op de langere termijn. Dit leidt tot de volgende onderzoeksvragen:

Onderzoeksvraag

In hoeverre is de In-Balanz app voor ademtherapie gebruikersgericht?

Deelvragen

1. Hoe beoordelen gebruikers de werking en bruikbaarheid van de In-Balanz app?
2. Hoe beoordelen gebruikers de persuasiviteit van de In-Balanz app?
3. Hoe beoordelen experts de persuasiviteit van de In-Balanz app?
4. Is er een verschil in mening tussen gebruikers en experts over de persuasiviteit van de In-Balanz app?

Methode

Proefpersonen

De proefpersonen van dit onderzoek zijn daadwerkelijke gebruikers van de In-Balanz app. Er hebben tien respondenten deelgenomen, waarvan drie mannen en zeven vrouwen. De respondenten zijn aangedragen door de eigenaar van de In-Balanz app, aangezien de eigenaar inzicht had in wie de app in gebruik had. De leeftijd van de gebruikers lag tussen de 18 en 62 jaar. Daarnaast is er aan twee onderzoekers op de Universiteit Twente, vakgroep Psychologie, Gezondheid en Technologie gevraagd de Perceived Persuasiveness Questionnaire in te vullen over de In-Balanz app. Zij zijn experts op dit gebied aangezien zij onderzoek doen met als aandachtspunt persuasiviteit van technologie.

Onderzoeksopzet en procedure

Usability test

De eerste drie factoren van ‘the law of attrition’ (relatieve voordeel, verenigbaarheid, complexiteit) kunnen onder andere worden gemeten met een usability test. Usability testing is een methode om de bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van, in dit geval een applicatie, te testen. In de meeste gevallen wordt usability testing gedaan door de proefpersonen, meestal gebruikers van het systeem hardop te laten denken tijdens het gebruik van de applicatie: de ‘think aloud method’ (Kaikkonen, Kekäläinen, Cankar, Kaillo & Kankainen, 2005). Op deze manier komt de onderzoeker en de ontwikkelaar van de In-Balanz app er achter of er elementen zijn die gebruik van de app in de weg kunnen zitten. Storingen kunnen zitten in de inhoud van de app, in het systeem of in de service. Door usability testing kan worden gekeken of de app geschikt is voor de gebruikersgroep, dit is dan ook de reden waarom de usability test met de ‘think aloud method’ gebruik maakt van werkelijke gebruikers van het systeem. Een nadeel van deze methode is dat de informatie die wordt verkregen in het onderzoek subjectief is. Dit wil zeggen dat het wordt beïnvloedt door persoonlijke mening en gevoelens van de respondenten. Deze mening en gevoelens kunnen voor iedereen anders zijn. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat oudere gebruikers, die minder gewend zijn aan het gebruik van smartphones, deze op een andere manier gebruikt dan jongeren (Boulos et al., 2011). Het is daarom belangrijk om een representatieve steekproef van werkelijke gebruikers te nemen voor het genereren van geldige bruikbaarheid van de gegevens (Jaspers, 2009). De ‘think aloud method’ kan op twee manieren door gebruikers worden uitgevoerd namelijk, de ‘concurrent think aloud method’ dit wil zeggen dat de proefpersonen tijdens het uitvoeren van de taken hardop denken en de ‘retrospective think aloud method’ dit wil zeggen dat de proefpersonen na het uitvoeren van de taken hardop nadenken wat ze er van vonden. Bij de ‘concurrent think aloud method’ wordt een completer beeld geschetst van de problemen dan bij de ‘retrospective think aloud method’ (Jaspers, 2009). In dit onderzoek wordt daarom gebruik gemaakt van de ‘concurrent think aloud method’.

De usability test bestond uit 5 scenario's (Bijlage 2) die de onderzoeker heeft voorgelegd aan de respondent. Deze vijf scenario's bevatten alle mogelijkheden van de In-Balanz app (paniekhendel, oefeningen, symptomen, contact en condities voor het gebruik van de app). Dit is gevalideerd door de ontwikkelaar van de In-Balanz app. Deze vijf scenario's zijn kort beschreven en zijn voorgelegd aan de respondent. Er werd vooraf gevraagd of de respondent hardop wilde nadenken/praten bij het uitvoeren van de betreffende taak ('concurrent think aloud method'). Na elk scenario werd(en) er (een) evaluatievraag of -vragen gesteld om nog beter in kaart te krijgen of de respondent tevreden was over de desbetreffende mogelijkheid van de app. Door de gebruikers tijdens het uitvoeren van de taken hardop na te laten denken en na het uitvoeren van de taken evaluatievraag -vragen te stellen is er genoeg ruimte voor de gebruikers om aan te geven wat zij vonden van het systeem, de inhoud, uiterlijk et cetera. Door alle mogelijkheden die de app heeft, uit te laten voeren door de gebruikers werd de hele app bekeken en beoordeeld en niet slechts een gedeelte van de In-Balanz app.

Interviews voor en na de usability test

Voorafgaand aan de usability test werd aan de respondenten een aantal korte vragen gesteld. Dit om de persoonskenmerken van de respondenten vast te stellen en zo beter de gegevens in perspectief te kunnen plaatsen. In dit interview werd aan de respondent gevraagd wat de geboortedatum was, wat de hoogst genoten opleiding was (lager onderwijs: basisonderwijs, VMBO praktijkonderwijs, middelbaar onderwijs: VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO of hoger onderwijs: VWO/HBO/WO), hoeveel ervaring de respondent heeft met smartphones (heel erg veel, redelijk, weinig of geen), hoe vaak er door de respondent gebruik wordt gemaakt door applicaties (dagelijks, wekelijks, maandelijks, zelden of nooit), hoeveel ervaring de respondent had met de In-Balanz app (heel erg veel, redelijk, weinig of geen) en wat de reden(en) was of waren voor het gebruik van de In-Balanz app. In het interview na de usability test werd een viertal vragen voorgelegd aan de respondent, hiermee kon worden bekeken of de gebruiker vond of de app voldeed aan de verwachtingen, wat de gebruiker handig en minder handig vond aan de applicatie en of de gebruiker nog tips had om de applicatie te verbeteren. Hiermee kon worden gekeken naar de tweede factor van 'the law of attrition' namelijk verenigbaarheid: de mate waarin de app aansluit bij de bestaande waarden, ervaringen en behoeften van de gebruikers.

Perceived Persuasiveness Questionnaire

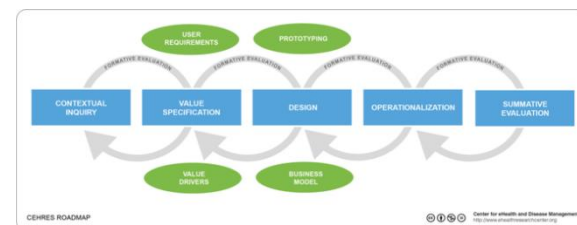
De vragenlijst (Bijlage 4) die is afgenomen bij de respondenten om de persuasiviteit in kaart te brengen was een vertaling van de stellingen van de Perceived Persuasiveness Questionnaire (PPQ) (Bijlage 3) (Oinas-Kukkonen, 2014). De vragenlijst bestond alleen nog maar in het Engels, aangezien de respondenten allen Nederlandstalig waren is de vragenlijst vertaald naar het Nederlands door de auteur van dit onderzoek en gecontroleerd door een tweede beoordelaar. De tweede beoordelaar is een onderzoeker van de Universiteit Twente, vakgroep Psychologie, Gezondheid en Technologie met als aandachtspunt persuasiviteit van technologie. De stellingen zijn door elkaar gezet om niet aan de respondenten te laten merken dat bij een construct telkens (bijna) hetzelfde werd gevraagd. Een

voorbeeld van een item bij het construct primary task support is: *De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen*. Een voorbeeld van een item bij het construct dialogue support is: *De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback*. Een voorbeeld van een item bij het construct perceived credibility is: *De In-Balanz app is betrouwbaar*. Een voorbeeld van een item bij het construct social support is: *Ik krijg steun van mijn medegebruikers door de In-Balanz app wanneer ik dit nodig heb*. Een voorbeeld van een item bij het construct unobtrusiveness is: *Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven*. Een voorbeeld van een item bij het construct perceived persuasiveness is: *De In-Balanz app heeft invloed op mij*. Een voorbeeld van een item bij het construct perceived effort is: *De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij*. Een voorbeeld van een item bij het construct perceived effectiveness is: *Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten*. Een voorbeeld van een item bij het construct use continuance is: *Ik blijf de In-Balanz app gebruiken*. De vragenlijst werd ingevuld op een 5-punts Likert-scale, de schaal loopt van 1 (helemaal niet mee eens) tot en met 5 (helemaal mee eens).

Procedure

Het draaiboek (Bijlage 5) voor de usability test en de PPQ werd vooraf met elke respondent doorlopen. Het informed consent formulier werd door de onderzoeker en de respondent ondertekend. Op deze manier gaf de respondent toestemming dat hij/zij vrijwillig aan het onderzoek mee wilde werken. Om de eerste deelvraag te beantwoorden werd bij

gebruikers van de In-Balanz app een usability test volgens het think-aloud protocol uitgevoerd. Voor en na de usability test is een interview afgenomen. Om deelvraag 2,3 en 4 te beantwoorden heeft de respondent de PPQ ingevuld (Kukkonen, 2014). De PPQ is ook



Figuur 5

door twee experts ingevuld. Als er wordt gekeken naar de CeHRes Roadmap, (Figuur 5) (Van Gemert-Pijnen et al., 2011) is dit onderzoek in de summatieve evaluatie fase uitgevoerd. De CeHRes Roadmap is bedoeld om te helpen met het plannen, coördineren en uitvoeren van het ontwikkelingsproces van e-health technologie. De summatieve evaluatie fase houdt in dat de In-Balanz app wordt geëvalueerd: hoe wordt de app gebruikt en wat is het effect op de patiënten en op de gezondheidszorg. De eerste fase van de CeHRes Roadmap is contextual inquiry. In deze fase moet het ontwerp team een goed beeld vormen van de toekomstige gebruiker en de context. De sterke en zwakke punten van de huidige zorgverlening moeten worden geanalyseerd. De tweede fase is value specification. In deze fase moet het ontwerp team duidelijk krijgen wat belangrijk is voor de gebruikers. Deze waarden en behoeften moeten naar gebruikerseisen worden vertaald. De derde fase is de design fase, hierin wordt de technologie ontwikkeld. De vierde fase is operationalization. In deze fase wordt het desbetreffende systeem op de markt gebracht, de marketing wordt in gang gezet en de organisatorische werkprocedures worden in de praktijk gebracht.

Dataverwerking en analyse

De interviews en de usability test zijn opgenomen en getranscribeerd (Bijlage 6).

Usability test

Om de eerste deelvraag te beantwoorden zijn de gegevens van de usability test uitgewerkt. Alle uitspraken over de app zijn geïdentificeerd. Van alle negatieve uitspraken is gekeken naar het onderwerp van het probleem. Heeft het probleem te maken met het systeem, met de inhoud of met de service. Systeem verwijst naar de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie, inclusief de plaatsing van de knoppen en de lay-out. De inhoud verwijst naar bruikbaarheid en persuasiviteit van de informatie in de applicatie, inclusief spelling en begrijpelijkheid van de teksten. Service verwijst naar het proces van zorg die via de applicatie wordt aangeboden. Inclusief registratie, functies en functies die nog niet aanwezig zijn in de applicatie (Van Gemert-Pijnen et al., 2011). De geïdentificeerde uitspraken zijn vervolgens op basis van mate van ernst ingedeeld. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een kritiek, serieus of ondergeschikt probleem. Door een kritiek probleem kan de respondent niet meer verder met zijn taak. Bij een serieus probleem wordt de tijd waarin de taak wordt volbracht langer maar de respondent kan de taak uiteindelijk nog wel uitvoeren. Bij een ondergeschikt probleem wordt de tijd waarin een taak wordt volbracht een beetje langer maar de respondent kan de taak nog goed volbrengen (Duh, Tan & Chen, 2006).

Van de antwoorden op de vragen in het afsluitend interview is een tabel gemaakt. Van de antwoorden op de evaluatievragen is er ook een tabel gemaakt. Achter elke vraag zijn de uitspraken van iedere respondent gezet. Op deze manier kon er makkelijker worden geconstateerd of de app voldeed aan de verwachtingen van de gebruikers, wat de respondenten handig en minder handig vonden en welke tips de gebruikers hadden. Dit sluit aan bij 'the law of attrition' (Eysenbach, 2005). Met de antwoorden op de evaluatievragen kan de usability test worden aangevuld.

Perceived Persuasiveness Questionnaire

De PPQ vragenlijst is geanalyseerd door per construct en per respondent het gemiddelde te berekenen. Dit werd berekend met de cijfers die de respondenten gaven op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens). In de vragenlijst moesten enkele items worden omgeschaald omdat deze items negatief waren geformuleerd. Wanneer een respondent bij een negatief geformuleerd item het cijfer 4 had ingevuld werd dit geteld als een 2. Het cijfer 5 werd geteld als een 1. Anderzijds werd het cijfer 2 als een 4 geteld en het cijfer 1 als een 5. De gebruikers en/of experts zijn dus positief over het construct wanneer er een hoog gemiddelde uit de berekening is gekomen (4/5) en negatief wanneer er een laag gemiddelde uit de berekening is gekomen (1/2).

Resultaten

Demografische gegevens respondenten

Om de gegevens van de respondenten in perspectief te plaatsen is er een introductie interview afgenomen. De gegevens zijn in Tabel 2 verwerkt.

Tabel 2. Demografische Gegevens Respondenten

Respondent nummer	Geslacht (M/V)	Leeftijd	Hoogst genoten opleiding (lager, middelbaar of hoger)	Hoeveel ervaring smartphones (heel erg veel, redelijk, weinig of geen)	Hoe vaak gebruik maken van applicaties (dagelijks, wekelijks, maandelijks, zelden, nooit)	Hoeveel ervaring met In-Balanz app (heel erg veel, redelijk, weinig, geen)	Reden gebruik In-Balanz app
1	V	50	Hoger	Redelijk	Dagelijks	Heel erg veel	Cursus ademhaling in therapie
2	V	49	Hoger	Heel erg veel	Dagelijks	Heel erg veel	Ervaring krijgen om vervolgens bij cliënten te gebruiken
3	V	37	Hoger	Heel erg veel	Dagelijks	Redelijk	Ondersteuning bij ademhalings-oefeningen
4	V	62	Middelbaar	Redelijk	Dagelijks	Redelijk	Lichamelijke klachten
5	M	21	Middelbaar	Redelijk	Dagelijks	Redelijk	Psychische klachten
6	V	61	Hoger	Weinig	Wekelijks	Redelijk	Ondersteuning bij ademhalings-oefeningen
7	M	24	Hoger	Redelijk	Dagelijks	Weinig	Goed leren ademen
8	V	53	Middelbaar	Redelijk	Dagelijks	Weinig	Goed leren ademen
9	V	22	Hoger	Heel erg veel	Dagelijks	Weinig	Lichamelijke klachten
10	M	18	Middelbaar	Heel erg veel	Dagelijks	Weinig	Lichamelijke klachten

Hoogst Genoten Opleiding, Lager (Basisonderwijs, VMBO Praktijkonderwijs), Middel (VMBO Theorieonderwijs/Havo/MBO), Hoger (VWO/HBO/WO)

Paniekhendel

Er is een overzicht gemaakt van de problemen en positieve punten van de paniekhendel (Tabel 3). In dit overzicht zijn alle punten genoteerd die in uitspraken zijn genoemd. Door middel van (x/y) is het aantal respondenten (y) aangegeven en hoe vaak een bepaald probleem of positief punt (x) is benoemd.

Tabel 3.

Overzicht van de Geïdentificeerde Problemen en Positieve Punten van de Paniekhendel (N=10)

Kritiek probleem	Serius probleem	Ondergeschikt probleem	Positieve punten
Inhoud	- Elke keer voorbereiding is te veel/lang (4/10)	- Laatste zin paniekhendel (dit is de twee/vijf: de paniekhendel) is onnodig (1/10) - Prettiger wanneer er ondersteunt wordt om te gaan zitten (1/10)	- duidelijke uitleg dat is prettig (3/10) - goed gevoel krijgen door te luisteren naar de stem (1/10)
Systeem		- stem onprettig - vervelend dat je eerst disclaimer moet accepteren (2/10) - stem kan vriendelijker (1/10)	- knop is groot en duidelijk (1/10) - stem is rustgevend (2/10)
Service			- snel vindbaar (1/10)

Een serieus probleem bij de paniekhendel is de lange voorbereiding. Dit wordt benoemd in vier uitspraken. Over de stem van de paniekhendel zijn vier uitspraken geconstateerd, twee negatieve en twee positieve uitspraken. Verder is een ondergeschikt probleem dat de disclaimer telkens moet worden geaccepteerd om de paniekhendel te starten. Een positief punt van de paniekhendel is dat de uitleg duidelijk is, dit kwam in drie uitspraken naar voren.

Acht van de tien gebruikers zijn tevreden over de paniekhendel, blijkt uit de evaluatievragen.

Oefeningen

Er is een overzicht gemaakt van de problemen en positieve punten van de oefeningen (Tabel 4). In dit overzicht zijn alle punten gezet die in uitspraken zijn genoemd. Een ondergeschikt probleem als voorbeeld: uitleg is te lang (4/10). Dit wil zeggen dat vier van de tien respondenten heeft aangegeven dat de uitleg te lang is.

Tabel 4.

Overzicht van de Geïdentificeerde Problemen en Positieve Punten van de Oefeningen (N=10)

	Kritiek probleem	Serieus probleem	Ondergeschikt probleem	Positieve punten
Inhoud			- bij einde symptomenlijst ook aangeven hoe je de oefeningen moet aanschaffen (1/10) - uitleg is te lang (4/10) - uitleg is te onduidelijk (6/10) - vervelend dat het nergens is uitgelegd dat de volgorde in de ochtend en avond anders is (2/10) - een korte uitleg bij elke oefening zou fijn zijn, dan kan er sneller worden gekozen welke oefening je wil doen (1/10) - er is geen automatische overloop in de oefening van zittend naar staand (1/10)	- uitleg is duidelijk (6/10)
Systeem	- onduidelijk wat nu de oefening dag 80 is (1/10)	- niet te zien dat je kunt scrollen (3/10) - dag 1 t/m 10 bij oef 7 is onlogisch (3/10)	- uitleg had mooier en duidelijker gekund (1/10) - plaatje van lichaamshouding is te klein (7/10)	- de stem is rustgevend (1/10) - plaatje van lichaamshouding is duidelijk genoeg (2/10)
Service	- mensen moeten een smartphone hebben om de app te kunnen gebruiken (1/10) - geen registratie van bij welke oef je bent gebleven (6/10)		- niet duidelijk genoeg dat er betaald moet worden voor de oefeningen (1/10)	- paniekhendel gratis, laagdrempelig (1/10)

Een kritiek probleem van de In-Balanz app is dat de app niet registreert bij welke oefening de gebruiker is gebleven. De gebruiker moet zelf onthouden bij welke oefening hij/zij is gebleven. Hierdoor bestaat de kans dat de gebruiker oefeningen overslaat of dubbelop uitvoert. Een citaat van dit probleem: “ja ik vind dat altijd lastig omdat ik dan niet meer weet waar ik ben gebleven”. Een serieus probleem bij de oefeningen is dat er slecht te zien is dat de gebruiker kan scrollen met de tekst. Hierdoor bestaat de kans dat bepaalde tekst niet wordt gelezen. Een ondergeschikt probleem is dat de afbeeldingen van de lichaamshouding klein zijn. De afbeeldingen kunnen niet worden vergroot. Het is op deze manier onduidelijk welke houding de gebruiker aan moet nemen. Uit de evaluatievragen kwamen dezelfde punten naar voren. De afbeelding is te klein (acht van de tien gebruikers) en de oefeningen moeten worden geregistreerd (acht van de tien gebruikers).

Symptomenlijst

Er is een overzicht van de problemen en positieve punten van de symptomenlijst gemaakt (Tabel 5).

Deze punten zijn in uitspraken naar voren gekomen. Door middel van (x/y) is het aantal respondenten (y) aangegeven en hoe vaak een bepaald probleem of positief punt (x) is benoemd.

Tabel 5.

Overzicht van de Geïdentificeerde Problemen en Positieve Punten van de Symptomenlijst (N=10)

	Kritiek probleem	Serieus probleem	Ondergeschikt probleem	Positieve punten
Inhoud			- het werkt overal door, maar app geeft dit niet aan (1/10)	
Systeem				- handig dat lijst groter gezet kan worden (1/10) - mooie/ overzichtelijke lijst (3/10)
Service	- slaat symptomenlijst niet op na invullen (8/10)			

Een kritisch probleem wat betreft de symptomenlijst is dat de ingevulde symptomen niet worden opgeslagen. Er kan zodoende geen beeld worden gevormd van de af- of toename van de symptomen. Een positief punt van de symptomenlijst is dat deze overzichtelijk is. Een ander positief punt is dat de tekst van de symptomenlijst groter kan worden gemaakt.

Bij de evaluatievragen werd ook aangegeven dat het handig zou zijn als de In-Balanz app de symptomen zou registreren. Verder werd er een uitspraak gedaan over een advies: “En misschien ook een advies maar dat zit er nu niet bij. Ik zou het advies er dan ook bij zetten”.

Contactgegevens en overige diensten

Er is een overzicht gemaakt van de problemen en positieve punten van de contactgegevens en overige diensten (Tabel 6).

Tabel 6.

Overzicht van de Geïdentificeerde Problemen en Positieve Punten van Contactgegevens en Overige Diensten (N=10)

	Kritiek probleem	Serieus probleem	Ondergeschikt probleem	Positieve punten
Inhoud			- toegankelijker als je in het scherm er voor al meer uitleg geeft bij diensten	
Systeem			- contactgegevens van In-Balanz staan erg ver weg - niet interessant waar de praktijk zit, een knopje met ‘contact’ is beter	
Service			- overige diensten In-Balanz te klein om te lezen - vervelend dat je disclaimer telkens moet accepteren - niet nuttig om andere diensten in de app te zetten	- gemakkelijk dat er contactgegevens in de app staan - diensten aangeven is mooi voor de mensen die dat nodig hebben

In Tabel 6 zijn geen ernstige problemen geconstateerd. Er is benoemd dat het gemakkelijk was dat er

contactgegevens in de In-Balanz app staan. Een citaat van een ondergeschikt probleem over het systeem is: “En is het dan spannend om te zien waar ze precies zitten dan zou ik eerder een knopje doen van contactgegevens en dat je dan op die contactgegevens zou drukken en dat je dan ziet waar ze zich bevinden”.

Uit acht van de tien antwoorden op de evaluatievragen bleek dat het gemakkelijk was om de contactgegevens te vinden. Uit negen van de tien antwoorden op de evaluatievragen over de diensten van In-Balanz bleek dat het ook gemakkelijk was om de diensten van de In-Balanz praktijk in de app te vinden.

Conditie gebruik In-Balanz app

Er is een overzicht gemaakt van de problemen en positieve punten van de condities voor het gebruik van de In-Balanz app (Tabel 7). Met condities voor gebruik van de In-Balanz app wordt bedoeld voor wie het geschikt is de ademhalingstherapie te volgen via de In-Balanz app. Door middel van (x/y) is het aantal respondenten (y) aangegeven en hoe vaak een bepaald probleem of positief punt (x) is benoemd.

Tabel 7.

Overzicht van de Geïdentificeerde Problemen en Positieve Punten van Conditie Gebruik In-Balanz App (N=10)

	Kritiek probleem	Serius probleem	Ondergeschikt probleem	Positieve punten
Inhoud			- bij de symptomenlijst ervoor al wat uitleg, dan snap je de zin om hem in te vullen (1/8) - meer uitleg over voor wie de app is zou beter zijn (1/8)	- duidelijk te vinden (3/8)
Systeem		- dat je kan scrollen is niet goed zichtbaar (1/8)		
Service			- vervelend dat disclaimer telkens geaccepteerd moet worden (1/8)	

De meeste uitspraken in Tabel 7 hadden betrekking op de inhoud van de In-Balanz app. Hiervan waren drie uitspraken positief. Deze geven aan dat het duidelijk te vinden was wat de condities zijn voor het gebruik van de app. Er werd opnieuw een uitspraak gedaan over het scrollen dat niet goed zichtbaar is. Ook werd er opnieuw een uitspraak gedaan over het accepteren van de disclaimer. Uit de antwoorden op de evaluatievragen bleek dat het vrij duidelijk was wie de In-Balanz app kan gebruiken, zeven van de tien gebruikers waren hier tevreden over en drie van de tien gebruikers vonden dat het lastig was om te vinden voor wie de app nu werkelijk bedoeld was.

Waargenomen persuasiviteit

De persuasiviteit is gemeten door middel van de PPQ. De gemiddelde scores van elk construct zijn per

respondent aangegeven (Tabel 8). Ook zijn de gemiddelden per construct te zien van alle gebruikers samen en van de twee experts samen.

Tabel 8.

Resultaten Perceived Persuasiveness Questionnaire (N=10)

	Primary task support	Dialogue support	Perceived credibility	Social support	Unobtrusiveness	Perceived persuasiveness	Perceived effort	Perceived effectiveness	Use continuance
1	3.3	3.3	5	1.7	2.5	4	3.7	4.3	3.7
2	3.7	3.3	4	1	2.5	4	4	3.3	4.3
3	4	3	3.8	3	3	4	4.3	4	3.8
4	4.3	4.3	4.8	3	4.3	3.3	3.7	5	4.5
5	4.3	3	4	1	1.5	4.3	4	2.3	3
6	5	5	4.8	1	5	5	3.7	5	3.5
7	4.7	3	4	1	4.3	3.7	3.7	4.7	4
8	4.3	3.7	2.8	1	4.5	4.3	3.3	4.7	4
9	4.3	2.7	3.8	1	1.5	4.3	3	5	3
10	4.3	2	2.6	1	3.3	4.7	4.3	4	3.5
Gem. Gebruikers	4.2	3.3	4	1.5	4.2	3.9	3.8	4.2	3.6
Exp 1	3.3	4.7	4.4	1.7	3.8	3	4.7	3.3	3.3
Exp 2	4	3.3	2.2	1.7	1.8	3.3	1.7	3.7	1.3
Gem. Experts	3.7	4	3.3	1.7	2.8	3.2	3.2	3.5	2.3

In Tabel 8 is te zien dat er door gebruikers hoog wordt gescoord (3.5-5.0) op de constructen: primary task support, perceived credibility, unobtrusiveness, perceived persuasiveness, perceived effort, perceived effectiveness en use continuance. Er wordt door gebruikers gemiddeld (2.5-3.5) gescoord op het construct dialogue support en laag (1.0-2.5) op het construct social support.

Experts beoordelen de constructen primary task support en dialogue support hoog. Er wordt gemiddeld gescoord op: perceived credibility, unobtrusiveness, perceived persuasiveness, perceived effort en perceived effectiveness. Experts beoordelen de constructen social support en use continuance laag.

Discussie

Om antwoord op de onderzoeksvraag: ‘In hoeverre is de In-Balanz app gebruikersgericht?’ te krijgen zijn er vier deelvragen beantwoord: 1. Hoe beoordelen gebruikers de werking en bruikbaarheid van de In-Balanz app? 2. Hoe beoordelen gebruikers de persuasiviteit van de In-Balanz app? 3. Hoe beoordelen experts de persuasiviteit van de In-Balanz app? 4. Is er een verschil in mening over de persuasiviteit van de In-Balanz app?

Werking en bruikbaarheid In-Balanz app

Uit de resultaten (Tabel 3,4,5,6 en 7) blijkt dat er weinig uitspraken zijn gedaan door gebruikers over kritische problemen. Er zijn een aantal positieve punten die sterk naar voren komen (waar meer dan een keer een uitspraak over werd gedaan en waar niet meer dan één negatieve uitspraak over is gedaan): een duidelijke uitleg bij de paniekhendel, de symptomenlijst is erg overzichtelijk en de lay-out hiervan ziet er goed uit. Het is gemakkelijk dat ze contactgegevens in de app hebben staan en de condities voor het gebruik van de app zijn duidelijk te vinden.

De uitspraken die wel een kritisch probleem aangaven hadden betrekking op het registreren van informatie van de gebruikers (de symptomenlijst en de oefeningen).

Er werden meerdere uitspraken gedaan over gevonden problemen die serieus of ondergeschikt waren. Problemen die qua ernst serieus waren en die meerdere keren zijn genoemd door verschillende gebruikers zijn de lange voorbereiding van de paniekhendel, dat het onduidelijk is dat er in sommige schermen naar beneden gescrolled kan worden en dat oefening 7 onlogisch in elkaar zit. Elke oefening doe je namelijk tien dagen lang het zelfde, wanneer er op oefening 7 wordt geklikt staan daar 10 oefeningen, in plaats van 1, die worden genummerd met 1 tot en met 10. Dit werd als verwarrend ervaren aangezien het oefeningen zijn voor dag 71 tot en met 80. Wanneer er zou worden vermeldt waarom er door de ontwerpers is gekozen voor tien verschillende oefeningen zal dit veel verwarring voorkomen. Problemen die qua ernst ondergeschikt waren en die meerdere keren zijn genoemd door verschillende gebruikers, zijn dat het vervelend is dat de disclaimer telkens geaccepteerd moet worden bij het openen van de app, dat de uitleg van de oefeningen te veel en te lang is en dat de afbeeldingen te klein zijn. De ondergeschikte problemen zitten de bruikbaarheid en de werking niet in de weg omdat de taken wel uitgevoerd konden worden, echter zouden ondergeschikte problemen wel kunnen bijdragen voor de motivatie om de app langere tijd te blijven gebruiken. De werking en bruikbaarheid van de In-Balanz app worden dus redelijk goed beoordeeld, echter zijn er wel een aantal problemen in de app die de werking en bruikbaarheid in de weg zitten.

Beoordeling persuasiviteit door gebruikers

De gebruikers beoordelen de persuasiviteit van de In-Balanz app via de PPQ vrij hoog. Er is op slechts één construct laag gescoord, namelijk op social support. Op dit construct is laag gescoord omdat de In-Balanz app geen mogelijkheid biedt voor sociale ondersteuning. Dit zou gebruikers kunnen helpen

doordat iemand meer gemotiveerd zal zijn wanneer hij/zij (doel)gedrag van anderen kan observeren. Ook hebben gebruikers een grotere motivatie wanneer ze eigen gedrag kunnen vergelijken met gedrag van andere gebruikers (Oinas-Kukkonen & Marjumaa, 2008). Er is slechts op een construct gemiddeld gescoord, namelijk op dialogue support, de gebruikers vinden dus dat het systeem (de In-Balanz app) hen niet goed helpt richting hun doelgedrag. De oorzaak hiervan zou kunnen liggen in het feit dat de applicatie de gebruikers niet helpt herinneren om ademhalingsoefeningen te doen. De applicatie maakt ook geen gebruik van uitspraken die de gebruiker motiveren om oefeningen te doen, wellicht zou dit ook kunnen bijdragen aan het helpen van gebruikers richting hun doelgedrag. Op de rest van de constructen is hoog gescoord. De gebruikers vinden dat de In-Balanz app voldoende ondersteuning geeft bij het uitvoeren van primaire taken (primary task support). De informatie in het systeem is betrouwbaar (perceived credibility). Het systeem past gemakkelijk in het dagelijks leven (unobtrusiveness). De In-Balanz app zorgt voor versterking, verandering of vervorming van het gedrag (perceived persuasiveness). Het gebruik van de In-Balanz app is gemakkelijk (perceived effort). De app heeft effect op het gedrag (perceived effectiveness) en de gebruikers willen de In-Balanz app gaan gebruiken in de toekomst (use continuance).

Opvallend aan de beoordeling van de persuasiviteit van gebruikers is dat jongeren (jonger dan 25 jaar) unobtrusiveness veel lager beoordelen dan gebruikers boven de 25 jaar. Het gemiddelde van de respondenten onder de 25 jaar is 2.65 terwijl het totale gemiddelde van unobtrusiveness 4.17 is. Dus jongeren vinden dat de app niet zo goed in het dagelijks leven past ten opzichte van ouderen. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat jongeren andere bezigheden belangrijker en/of leuker vinden dan het doen van de ademhalingsoefeningen. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat de klachten bij jongeren minder ernstig zijn dan die van ouderen. Er is geen opvallend verschil tussen mannen en vrouwen of tussen gebruikers die verschillen in opleidingsniveau. Uit het onderzoek van Kuhn et al. (2014) bleek juist dat jongeren positiever waren over een m-health app dan ouderen. Echter ging dit over de gehele app en niet alleen over of het systeem gemakkelijk in het dagelijks leven past. De gebruikers vinden dus over het algemeen dat de In-Balanz app in staat is om de attitude of het gedrag van de gebruiker te beïnvloeden.

Beoordeling persuasiviteit In-Balanz app door experts

Experts beoordelen de persuasiviteit van de In-Balanz app gemiddeld. Er wordt op twee constructen hoog gescoord, namelijk primary task support en dialogue support. Dit wil zeggen dat experts vinden dat de app voldoende ondersteuning geeft bij het uitvoeren van primaire taken en dat de app gebruikers goed helpt richting hun doelgedrag. Experts vinden de volgende constructen matig, deze zijn gemiddeld gescoord (tussen 2.5 en 3.5): perceived credibility, dat wil zeggen dat ze de informatie in het systeem niet als heel betrouwbaar zien maar ook niet als heel onbetrouwbaar, unobtrusiveness dus ze vinden dat het systeem redelijk gemakkelijk in het dagelijks leven past. Ze vinden dat de In-Balanz app redelijk zorgt voor versterking, vervorming of verandering van het gedrag (perceived

persuasiveness), ze beoordelen het construct perceived effort ook matig, dus het gebruik van de In-Balanz app is niet gemakkelijk maar ook niet moeilijk. Het laatste construct dat matig beoordeeld is, is perceived effectiveness, de experts vinden dat de In-Balanz app redelijk effect heeft op het gedrag. Op twee constructen is laag gescoord. Experts vinden dat er geen mogelijkheid tot sociale ondersteuning is in de In-Balanz app (social support), ook geven ze aan de In-Balanz app niet te willen gebruiken in de toekomst (use continuance). Het is niet opmerkelijk dat de experts dit laatste construct laag beoordeelden aangezien zij ook geen gebruikers waren van de app en waarschijnlijk geen reden hadden om de app te gaan gebruiken. De experts beoordelen de persuasiviteit van de In-Balanz app redelijk, aangezien de meeste constructen gemiddeld gescoord worden en op twee constructen hoog en op twee constructen laag. De experts vinden dus over het algemeen dat de In-Balanz app redelijk in staat is om de attitude of het gedrag van gebruikers te beïnvloeden.

Verskil in mening tussen gebruikers en experts over de persuasiviteit

Er is een verschil in mening tussen gebruikers en experts over de persuasiviteit van de In-Balanz app. Gebruikers beoordelen de persuasiviteit hoger dan de experts. Gebruikers vinden dat de In-Balanz app betrouwbare informatie aanbiedt, experts geven een gemiddelde beoordeling. Dit zou kunnen komen doordat experts iets anders onder betrouwbaarheid verstaan dan gebruikers. Dit zou kunnen komen doordat deze experts vaker werken met begrippen zoals betrouwbaarheid. Gebruikers vinden dan waarschijnlijk sneller bepaalde informatie betrouwbaar dan experts. Gebruikers vinden dat de app goed in het dagelijks leven past, experts beoordelen dit construct (unobtrusiveness) gemiddeld. Dit verschil in mening zou kunnen komen doordat gebruikers al ervaring hebben met de app en dus of de app goed in hun dagelijks leven past. Experts hebben de app slechts een keer gezien. Gebruikers beoordelen het construct perceived persuasiveness hoog en experts gemiddeld. Dit wil zeggen dat gebruikers vinden dat de In-Balanz app goed kan zorgen voor versterking, verandering of vervorming van het gedrag. Of de app makkelijk in gebruik is (perceived effort) wordt ook hoger beoordeeld door gebruikers dan door experts, dit zou evengoed kunnen komen doordat gebruikers al ervaring hebben. Wanneer er vaker met dezelfde app wordt gewerkt wordt hij waarschijnlijk als makkelijker in gebruik ervaren dan wanneer er slechts een keer mee is gewerkt. Het laatste construct waarop gebruikers hoog scoren en experts gemiddeld is perceived effectiveness. Gebruikers vinden dat de app wel effect heeft op het gedrag, experts zouden dit minder positief kunnen beoordelen omdat zij niet hebben ervaren of er werkelijk een effect is op het gedrag en gebruikers wel. De gebruikers geven aan de app te willen gebruiken in de toekomst, experts geven aan dit niet te gaan doen. Zoals eerder genoemd is dit vrij logisch aangezien zij ook geen gebruikers waren van de app en waarschijnlijk geen reden hadden om de app te gaan gebruiken. Of er sociale ondersteuning is van medegebruikers van de In-Balanz app zijn de gebruikers en experts het met elkaar over eens, er is geen sociale ondersteuning van medegebruikers in de app. Er is een construct waarop experts hoger beoordelen dan gebruikers, namelijk dialogue support, dit wil zeggen dat experts wel van mening zijn dat de app gebruikers goed

helpt richting hun doelgedrag. Gebruikers vinden dat dit matig is. Dit is bijzonder aangezien de gebruikers wel vinden dat de app effect heeft op het gedrag maar dat ze niet zo positief zijn over of de app gebruikers goed helpt richting hun doelgedrag. Er kan hier geen mogelijke verklaring voor gevonden worden.

Antwoord onderzoeksvraag aan de hand van literatuur en resultaten

Om terug te komen op de onderzoeksvraag: ‘In hoeverre de In-Balanz app gebruikersgericht?’ is er eerst naar de literatuur gekeken, hieruit blijkt dat een voordeel van m-health is dat de therapie beschikbaar is wanneer de patiënt dit nodig heeft (Kuhn et al., 2014). Dit geldt ook voor de In-Balanz app. De gebruiker kan een oefening doen wanneer hij/zij dit nodig heeft. Een aantal gebruikers van de In-Balanz app geeft dit ook aan in het afsluitend interview bij de vraag wat er handig wordt gevonden aan de app. Uit ditzelfde onderzoek naar ‘PE Coach’ app van (Kuhn et al., 2014) bleek dat de percepties van klinici die jonger waren dan veertig positiever waren dan klinici die ouder waren dan veertig. Dit gaat echter over de percepties van klinici, de percepties van patiënten is niet gemeten en kan mogelijk anders zijn. Tijdens de interviews en de PPQ viel in dit onderzoek naar de In-Balanz app op dat juist jongere gebruikers negatiever waren dan oudere gebruikers, het leek er op dat jongere gebruikers het lastiger vonden om tijd te vinden om de oefeningen uit te voeren dan oudere gebruikers van de In-Balanz app. Dit is merkwaardig omdat het er op lijkt dat jongeren tegenwoordig veel tijd besteden aan het gebruiken van mobieltjes. Mogelijke verklaringen zouden kunnen zijn dat jongeren andere bezigheden belangrijker en/of leuker vinden dan het doen van de oefeningen van de In-Balanz app of dat de klachten van jongeren minder ernstig zijn dan die van ouderen. Echter blijkt uit de demografische gegevens niet dat de klachten van jongeren minder ernstig zijn dan die van ouderen. De mate van uitval van gebruikers draagt ook bij aan de gebruikersgerichtheid van de In-Balanz app. ‘The law of attrition’ (Eysenbach, 2005) geeft aan dat er minder uitval zal zijn wanneer de mate waarin de app als beter wordt gezien dan de therapie die het vervangt (relatieve voordeel), de app in voldoende mate aansluit bij de bestaande waarden, ervaringen en behoeften van de gebruikers (verenigbaarheid), wanneer de mate waarin de technologie niet wordt beschouwd als moeilijk te begrijpen en te gebruiken (complexiteit), wanneer er met de innovatie gedurende korte tijd mag worden geëxperimenteerd (trialability) of wanneer de resultaten van een innovatie zichtbaar zijn voor anderen (waarneembaarheid). De verenigbaarheid is uitgevraagd tijdens het afsluitend interview en hieruit blijkt dat de In-Balanz app vrij goed aan de verwachtingen/behoeften van de gebruikers voldoet. Verder kon worden opgemerkt dat de meeste gebruikers eerst in therapie zijn geweest bij de In-Balanz praktijk en vervolgens alleen nog maar de In-Balanz app in gebruik hadden. Het zou dus kunnen dat er wel een relatief voordeel is aan de In-Balanz app. De complexiteit is tijdens de PPQ en de usability test vastgesteld en hieruit kwam naar voren dat de gebruikers de app niet beschouwen als moeilijk te begrijpen en te gebruiken aangezien er door gebruikers hoog is gescoord op perceived effort en door experts gemiddeld. Verder zijn er weinig uitspraken gedaan over kritische problemen, dit zou dus

kunnen zeggen dat de app niet moeilijk te begrijpen en te gebruiken is omdat de respondenten bijna elke taak konden volbrengen. Uit het bovenstaande, de resultaten van de deelvragen en de literatuur, kan worden opgemaakt dat de In-Balanz app redelijk gebruikers gericht is voor de gebruikers.

Verbeterpunten van het onderzoek

Een verbeterpunt van dit onderzoek naar de gebruikersgerichtheid van m-health voor de In-Balanz app is dat de respondenten nauwkeuriger uitgekozen hadden moeten worden. Één respondent had de In-Balanz app zelf niet in gebruik om de oefeningen te doen maar om ze mee te geven aan haar cliënten. Hierdoor werden er weinig uitspraken gedaan over de In-Balanz app zelf maar over wat haar cliënten van de In-Balanz app vonden. Er is voor gekozen om de resultaten van deze respondent toch mee te nemen in het onderzoek aangezien ze veel ervaring had met de In-Balanz app door de app te gebruiken met cliënten. Hierdoor werden er enkele uitspraken gedaan die toch nuttig waren om mee te nemen in de resultaten. Een ander verbeterpunt van dit onderzoek is dat de onderzoeker meer had moeten doorvragen tijdens de usability test, wanneer er bijvoorbeeld een opmerking werd gemaakt over de stem: “ik vind de stem niet prettig” had de onderzoeker door moeten vragen wat er dan niet prettig was. Wanneer dit was gedaan zouden problemen specifiekere aangepakt kunnen worden. Een laatste verbeterpunt is het introductie interview. In het introductie interview antwoorden stonden die sowieso niet van toepassing waren op gebruikers. Een voorbeeld hiervan is: hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app? Een antwoordmogelijkheid was: geen ervaring. Aangezien het de bedoeling was alleen gebruikers van de In-Balanz app te werven voor dit onderzoek wordt dit antwoord nooit ingevuld en zou deze antwoordmogelijkheid dus achterwege kunnen worden gelaten. Dit is verder niet nadelig geweest voor de resultaten van dit onderzoek. Daarnaast zijn antwoorden zoals heel erg veel ervaring, redelijk wat ervaring, weinig ervaring niet concreet. Het zou voor respondenten duidelijker zijn geweest wanneer hier maanden of jaren achter hadden gestaan ook zou dit ten goede komen voor de betrouwbaarheid van dit onderzoek. Zoals het introductie interview is afgenomen zouden twee respondenten kunnen vinden dat ze veel ervaring hebben met smartphones terwijl de ene respondent jaren gebruik maakt van een smartphone en de andere respondent slechts een paar maanden.

Sterke punten van het onderzoek

Een sterk punt van dit onderzoek is dat niet alleen de gebruiksvriendelijkheid van de In-Balanz app werd getest maar ook de persuasiviteit. Door naar beide factoren te kijken kan er beter een conclusie worden getrokken over de werking en bruikbaarheid dan wanneer er slechts naar een factor werd gekeken omdat de gebruiksvriendelijkheid en persuasiviteit beide bijdragen aan het langdurig gebruik van de applicatie. Op deze manier kan er met dit onderzoek ook uitgebreider advies worden gegeven aan de In-Balanz praktijk. Een ander sterk punt van dit onderzoek is dat de usability test bij (bijna) allemaal gebruikers is afgenomen, dit op een respondent na. Dit is een sterk punt omdat de In-Balanz app uiteindelijk gebruikersgericht moet worden voor gebruikers en niet voor mensen die de applicatie

nooit zullen gebruiken.

Dit onderzoek heeft als bijdrage aan de bestaande wetenschappelijke literatuur dat ademtherapie via m-health gebruikersgericht kan zijn. Hier was nog geen eerder onderzoek naar gedaan.

Aanbevelingen voor de In-Balanz app

Er zijn een aantal aanbevelingen voor de In-Balanz praktijk om de In-Balanz app te verbeteren. Deze aanbevelingen komen voort uit de usability test en uit het afsluitend interview. Bij de paniekhendel zou de uitleg vooraf niet elke keer nodig zijn aangezien deze duidelijk is wanneer de paniekhendel vaker gebruikt wordt. Een mogelijkheid zal zijn om een apart knopje op de voorpagina te zetten met uitleg van de paniekhendel zodat er de keuze is voor gebruikers om wel of niet de uitleg te horen. De app wordt makkelijker in gebruik wanneer de disclaimer die telkens geaccepteerd moet worden bij het openen van de app achterwege wordt gelaten. Gebruikers ervaren dit als lastig. Wanneer er in een scherm de mogelijkheid is om de tekst te scrollen zou dit beter aangegeven moeten worden, dit is meerdere keren over het hoofd gezien waardoor de tekst eronder niet wordt gelezen. Dit zou opgelost kunnen worden door het balkje waarmee je kunt scrollen duidelijker zichtbaar te maken en niet te laten verdwijnen wanneer de vingers van het scherm af gaan. Wanneer mogelijk, zou het fijner zijn voor gebruikers om de uitleg bij de oefeningen wat korter te maken. De plaatjes bij de oefeningen moeten vergroot worden om beter te kunnen zien hoe de handen geplaatst moeten worden. De laatste aanbeveling is om de opbouw van oefening 7 aan te passen. Het zou logischer zijn wanneer er oefening 71, 72, 73 tot en met 80 zou staan in plaats van 1,2,3 tot en met 10. Over de stem kan lang gediscussieerd worden, er werden uitspraken gedaan over dat de stem niet prettig was en er werden uitspraken gedaan over dat de stem wel prettig was. De stem lijkt dus erg persoonlijk te zijn en een oplossing zou kunnen zijn om verschillende stemmen in de In-Balanz app te zetten waardoor er voor de gebruikers de mogelijkheid is om te kiezen.

Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Tijdens toekomstig onderzoek kan er worden gekeken waarom er een verschil is in mening is tussen jongeren en ouderen over het vinden van tijd om de In-Balanz app of andere m-health apps in dagelijks leven te gebruiken. In vervolgonderzoek kan ook getest worden wat nu een prettige stem is voor de gebruiker of dat gebruikers meer tevreden zijn over de stem wanneer je deze zelf kunt aanpassen. Verder is een goed punt voor vervolgonderzoek om te onderzoeken waar het verschil in mening over persuasiviteit tussen experts en gebruikers vandaan komt.

Conclusie

De In-Balanz app wordt door de gebruikers ervaren als redelijk gebruikersgericht. Er zijn slechts twee taken die niet uitgevoerd konden worden door meerdere gebruikers, dit is het registreren van de oefeningen en het registreren van de symptomenlijst. Deze twee mogelijkheden waren niet aanwezig

op de In-Balanz app dus het is vanzelfsprekend dat gebruikers deze taken niet uit konden voeren. Er zijn een aantal serieuze problemen naar voren gekomen, namelijk dat de voorbereiding van de paniekhendel te lang is, dat het niet duidelijk is dat er op sommige pagina's gescrolled kan worden en dat oefening 7 onduidelijk in elkaar zit. Gebruikers vonden dat de In-Balanz app goed in staat is om de attitude of het gedrag van gebruikers te beïnvloeden, de persuasiviteit is hoog beoordeeld. Experts waren iets minder positief over de persuasiviteit maar zijn ook niet van mening dat de In-Balanz app helemaal niet in staat is om de attitude of het gedrag van gebruikers te beïnvloeden.

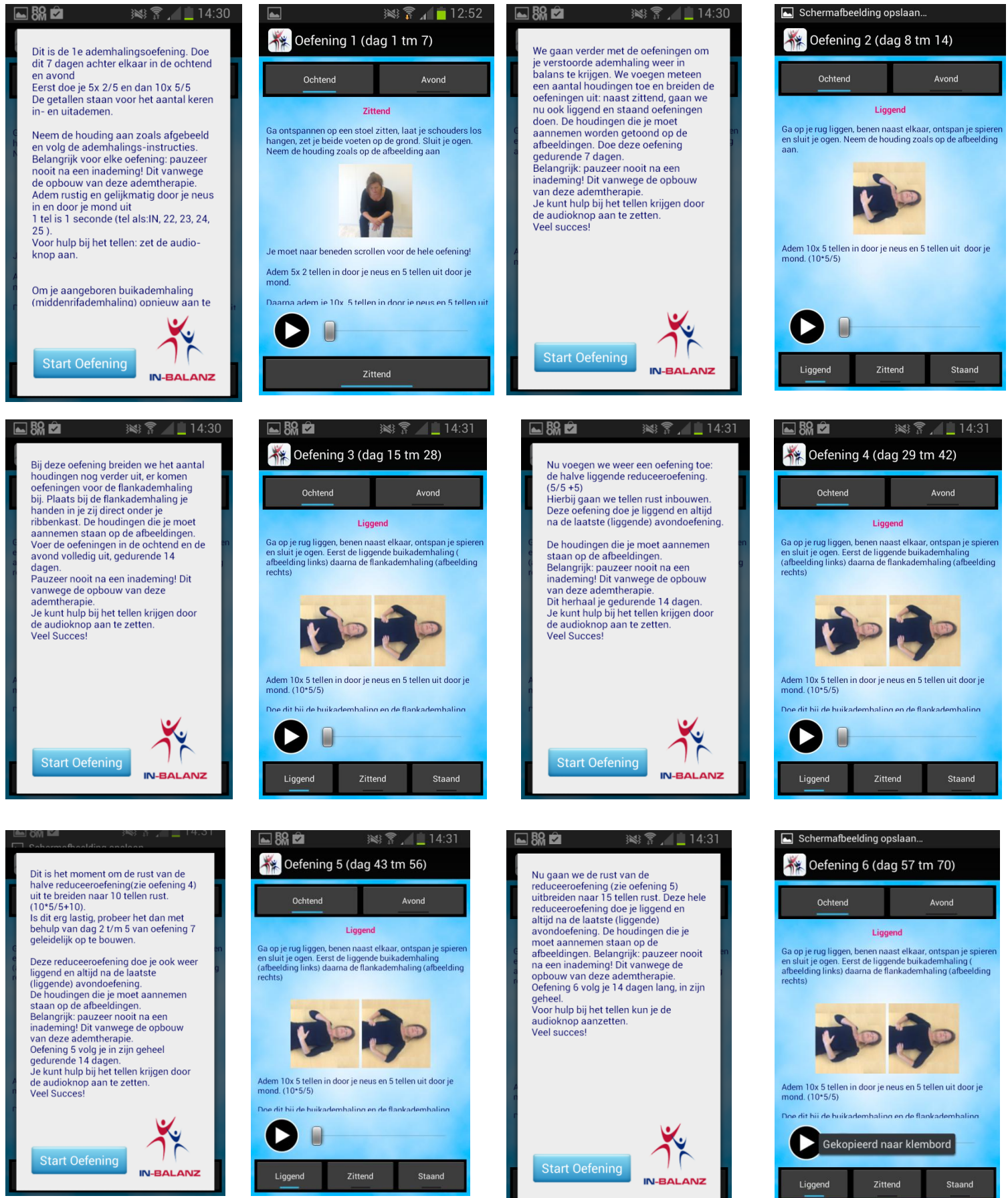
Referenties

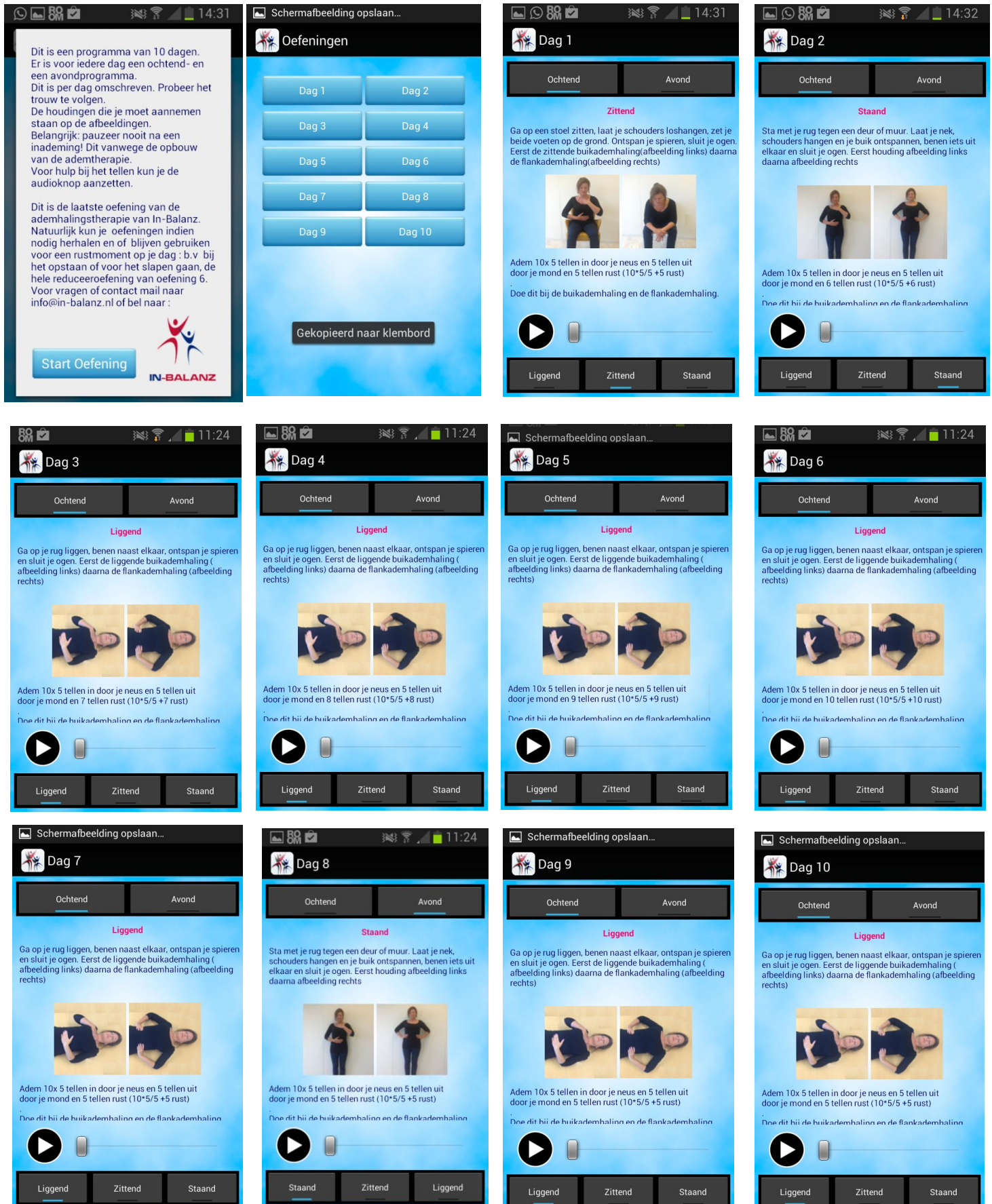
- Bakker, B., & de Jong, K., (2013). *Verademing, Goed Ademhalen voor Ontspanning, meer Energie, Beter Slapen, Sneller Afvallen*. Nederhorst den Berg: Uitgeverij Lucht BV.
- Boulos, M.N.K., Wheeler, S., Tavares, C., & Jones, R. (2011). How Smartphones are Changing the Face of Mobile and Participatory Healthcare: an overview, with example from eCAALYX. *BioMedical Engineering OnLine*, 10, 1-14. Doi:10.1186/1475-925X-10-24
- Duh, H.B., Tan, G.C.B., & Chen, V.H. (2006). Usability evaluation for mobile devices: A Comparison of Laboratory and Field Tests. *Paper presented at the 8th conference on human-computer interaction with mobile devices and services, September 12-15*. Helsinki, Finland.
- Eysenbach, G. (2005). The Law of Attrition. *Journal of Medical Internet Research*, 7(1). Doi:10.2196/jmir.7.1.e11/.
- Eysenbach, G. (2001). What is e-health?. *Journal of Medical Internet Research*, 3(2). Doi: 10.2196/jmir.3.2.e20
- Van Gemert-Pijnen J.E., Nijland N., Van Limburg M.A.H., Ossebaard H.C., Kelders S.M., Eysenbach G., Seydel E.R. (2011). A Holistic Framework to Improve the Uptake and Impact of eHealth Technologies. *Journal of Medical Internet Research*, 13(4). Doi: 10.2196/jmir.1672
- Jaspers, M.W.M. (2009). A Comparison of Usability Methods for Testing Interactive Health Technologies: Methodological Aspects and Empirical Evidence. *International Journal of Medical Informatics*, 78, 340-353
- Kaikkonen, A., Kekäläinen, A., Cankar, M., Kaillo, T., & Kankainen, A. (2005). Usability Testing of Mobile Applications: A Comparison between Laboratory and Field Testing. *Journal of usability studies*, 1, 4-16
- Kailas, A., Chon, C.C., & Watanabe, F. (2010). From Mobile Phones to Personal Wellness Dashboards. *IEEE Pulse*, 7/8, 57-63
- Kuhn, E., Eftekhari, A., Hoffman, J.E., Crowley, J.J., Ramsey, K.M., Reger, G.M., & Ruzek, J.I. (2014). Clinician Perceptions of Using a Smartphone App with Prolonged Exposure Therapy. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, Doi: 10.1007/s10488-013-0532-2
- Luxton, D.D., McCann, R.A., Bush, N.E., Mishkind, M.C. & Reger, G.M. (2011). mHealth for Mental Health: Integrating Smartphone Technology in Behavioral Healthcare. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42, 505-512. Doi: 10.1037/a0024485

- Oh, H., Rizo, C., Enkin, M. & Jadad, A. (2005). What is eHealth?: a Systematic Review of Published Definitions. *Journal of Medical Internet Research*, 41, 32-39. Doi: 10.2196/jmir.7.1.e1
- Oinas-Kukkonen, H., & Harjumaa, M. (2009). A Systematic Framework for designing and Evaluating Persuasive Systems. *Communications of the Association for Information Systems*, 24, 485-500
- Riley, W.T., Rivera, D.E., Atienza, A.A., Nilsen, W., Allison, S.M., & Mermelstein, R. (2011). Health Behavior Models in the age of Mobile Interventions: are our Theories up to the Task? *TBM*, 1, 53-71
- Roborgh, M. (1992). *Ik word Ineens zo Raar*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Tachakra, S., Wang, X.H., Istepanian, R.S.H., & Song, Y.H. (2003). Mobile e-Health: The Unwired Evolution of Telemedicine. *Telemedicine journal and e-health*, 9, 246-256
- Van Velsen, L.S. (2011). User-Centered Design for Personalization. (Proefschrift, Universiteit Twente, The Netherlands). Retrieved from: <http://doc.utwente.nl/76053/>

Bijlagen

Bijlage 1: afbeeldingen In-Balanz App





Bijlage 2: scenario's usability test**Scenario 1**

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u? U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken?
Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Bijlage 3: Stellingen Perceived Persuasiveness Questionnaire

Vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Oinas-Kukkonen, 2014)

Primary task support

De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

Dialogue support

De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

De In-Balanz app moedigt me aan

Perceived Credibility

De In-Balanz app is betrouwbaar

De In-Balanz app toont deskundigheid

De In-Balanz app wekt vertrouwen

De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

Social support

Ik krijg steun van mijn medegebruikers door de In-Balanz app wanneer ik het nodig heb

Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

Unobtrusiveness

Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

Perceived persuasiveness

De In-Balanz app heeft invloed op mij

De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

Perceived effort

De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

Perceived effectiveness

Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door de In-Balanz app

Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

Use continuance

Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

Ik overweeg te stoppen met het gebruik van de In-Balanz app

Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

Bijlage 4: Perceived Persuasiveness Questionnaire**Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)**

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoord mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. *Ik blijf de In-Balanz app gebruiken*

1 2 3 4 5

27. *Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten*

1 2 3 4 5

28. *De In-Balanz app is betrouwbaar*

1 2 3 4 5

29. *Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app*

1 2 3 4 5

30. *Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij*

1 2 3 4 5

31. *Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu*

1 2 3 4 5

Bijlage 5: draaiboek

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard en methode van het onderzoek. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud daarbij het recht deze instemming weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft op te geven en besef dat ik op elk moment mag stoppen met het onderzoek. Indien mijn onderzoeksresultaten gebruikt zullen worden in wetenschappelijke publicaties, dan wel op een andere manier openbaar worden gemaakt, zal dit volledig geanonimiseerd gebeuren. Mijn persoonsgegevens zullen niet door derden worden ingezien zonder mijn uitdrukkelijke toestemming. Als ik nog verdere informatie over het onderzoek zou willen krijgen, nu of in de toekomst, kan ik me wenden tot Michelle Rajic, telefoon nummer: 0651949318 en e-mailadres: rajic_michelle@hotmail.com

Voor eventuele klachten over dit onderzoek kunt u zich wenden tot de secretaris van de Commissie Ethiek van de faculteit Gedragswetenschappen van de Universiteit Twente, mevr. J. Rademaker (telefoon: 053-4894591; e-mail: j.rademaker@utwente.nl, Postbus 217, 7500 AE Enschede). Aldus in tweevoud getekend:

.....
Naam proefpersoon Handtekening

Ik heb toelichting verstrekt op het onderzoek. Ik verklaar mij bereid nog opkomende vragen over het onderzoek naar vermogen te beantwoorden.'

.....
Naam onderzoeker Handtekening

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard en methode van het onderzoek. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud daarbij het recht deze instemming weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft te geven en besef dat ik op elk moment mag stoppen met het onderzoek. Indien mijn onderzoeksresultaten gebruikt zullen worden in wetenschappelijke publicaties, dan wel op een andere manier openbaar worden gemaakt, zal dit volledig geanonimiseerd gebeuren. Mijn persoonsgegevens zullen niet door derden worden ingezien zonder mijn uitdrukkelijke toestemming. Als ik nog verdere informatie over het onderzoek zou willen krijgen, nu of in de toekomst, kan ik me wenden tot Michelle Rajic, telefoon nummer: 0651949318 en e-mailadres: rajic_michelle@hotmail.com

Voor eventuele klachten over dit onderzoek kunt u zich wenden tot de secretaris van de Commissie Ethiek van de faculteit Gedragswetenschappen van de Universiteit Twente, mevr. J. Rademaker (telefoon: 053-4894591; e-mail: j.rademaker@utwente.nl, Postbus 217, 7500 AE Enschede). Aldus in tweevoud getekend:

.....
Naam proefpersoon Handtekening

Ik heb toelichting verstrekt op het onderzoek. Ik verklaar mij bereid nog opkomende vragen over het onderzoek naar vermogen te beantwoorden.'

.....
Naam onderzoeker Handtekening

Introductie interview

Naam, respondentnummer:

.....

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

.. .. .

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

.....

.....

.....

.....

Scenario's**Scenario 1**

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u? U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?
- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?
- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?
- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken?
Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

.....
.....

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

.....
.....

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

.....
.....

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

.....
.....

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoord mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Bijlage 6: Uitwerking usability test en Perceived Persuasiveness Questionnaire

Respondent: expert 1

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Respondent: expert 2

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoord mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 **2** **3** **4** **5**

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 **2** **3** **4** **5**

Introductie interview

Respondentnummer:

1

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

08-10-1963

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)**

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring**
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Het volgen van de ademhalingstherapie opleiding, anders zou ik het niet doen hoor dan zou ik alleen even kijken hoe het in elkaar zit maar anders zou ik het niet doen.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Nou dan ga ik naar die app toe en dan ga ik de paniekhendel aanzetten en dan ga ik mee ademen. Moet ik het nu ook gelijk doen? Ja doe maar.. Oké. (De stem van de app begint te praten) Dat is dus fijn dat je er heel snel bent. Ik denk wel dat je eerst een rustig plekje gaat opzoeken voordat je dit gaat doen, dit ga je niet hier zo buiten doen. Eigenlijk is het ook onhandig als je het wil doen dat je elke keer weer hoort die voorbereiding, dus misschien is het handig dat die voorbereiding apart is en dat je dan gelijk kunt starten. Ja precies, dus dat er misschien je op een apart knopje. Ja. Hier doet ze het veel vriendelijker dan op die andere oefeningen. Dat idee heb ik maar ik zal dadelijk eens even luisteren bij die andere weer want ik heb het al een poosje niet gehoord natuurlijk. Nee is het zelfde volgens mij. Ik ben het in mijn hoofd harder gaan maken want ik vond dat het zo: IN... UIT en dan denk ik houd je mond ha ha. Doe eens wat rustiger. Dus wat mij betreft kan het wat vriendelijker. Of wat met een muziekje er achter of maar niet bij deze maar bij die anderen. Ja. Dit is zo een beetje hard, zo klinisch, zo weinig gevoel. (de stem van de app zei aan het einde van de paniekhendel: dit is de twee/vijf de paniekhendel) Nou ja die hoeft er ook niet achteraan, waarom zou je dat er achter aan doen?

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ja dat weet ik dus niet omdat ik geen paniek heb, dat weet ik dus niet. Maar het lijkt me een goede manier want ze nemen je echt aan de hand en dat is prettig op dat moment. Dat je even aan de hand genomen wordt dat je even op je plaats gezet wordt en van daaruit weer verder kunt gaan dus dat vind ik wel prima. Oké.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Met de app? Ja. Nou dan zou ik misschien eerst even bij algemeen kijken, dat heb ik nog niet eens gedaan. Om te kijken wat daar staat. Oké dat is reclame, of bij de symptomenlijst. Nou ik denk dat ik die symptomenlijst eens rustig doornemen of misschien wel zou invullen dan. Klaar, want dan krijg je dan waarschijnlijk iets terug. Nou laat ik dat maar gewoon even gaan doen. Ehm vul maar even wat in. Hmhm. Klaar. Herkent u zich in meer dan... (leest stukje tekst voor die er komt te staan). Oh ja je moet ze aanschaffen dan zie ik nu. Ja, en eens even kijken hoe ik dat ook al weer moest doen. Dat staat hier dus niet bij. Dus dat zou handig zijn als dat hier wel bij staat hoe je dat dan moet doen. Nou goed dan wil ik de oefeningen doen, ja, en ik heb ze dus al, anders moet je gaan betalen nou ja dan ga je betalen dat is ook oké. Dit is heel duidelijk want je begint gewoon met oefening 1 dit doe je zeven dagen. En als je er op klikt, hoe doe je dat voor je zelf? En lees je dit dan door? Om eerlijk te zeggen heb ik

dat dus niet goed gedaan. Ehm, ik heb het dus niet helemaal doorgelezen dat vond ik eigenlijk best wel lang, en dit is ook niet helemaal handig want dat is moeilijk te zien dat je dit door moet scrollen. En als je dan de oefening start had ik dit in eerste instantie ook niet in de gaten, (knopjes boven en onderin die je aan kan vinken) ik begon gewoon. Dus het vraagt eigenlijk wat, als je heel snel wat doen dan sla je gauw wat over laat ik het zo zeggen. Dat is dus bij mij gebeurt. En hier is precies het zelfde hè, kijk hier dat is gewoon niet handig (scrollen in het schermje van oefening 1). Hoe ze het op moeten lossen weet ik ook niet. Kijk er staat wel bij je moet naar beneden scrollen voor de hele oefening maar dat is gewoon niet zo handig.

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u?

Ja dat is gewoon heel simpel, ja dat is echt simpel.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Nou dat is wel klein he, ha ha. Dat is wel heel klein. Ik weet hoe we het hebben gehad op de cursus hoe ik het moet doen maar anders vind ik het inderdaad heel klein. En ook hier geldt weer dat net dit laatste regeltje net niet te zien is. En reduceer, daar ga ik even kijken, wat dit betekent. De halve reduceer oefening, liggend. Oh oké dit is dus een aparte oefening. Ja, dit is gewoon nergens handig (scrollen).

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Nee hè, daar is geloof ik niks voor. Het zit wel in mijn hoofd ik weet nu wel dat ik met de derde oefening bezig ben en zaterdag zit ik op dag 28 en dan begin ik met de vierde. Ja en dat is ook 14 dagen ja dus dat heb ik wel in mijn hoofd dan.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ik denk dat de uitleg wel goed is alleen ik heb ze dus niet helemaal gelezen. Maar de uitleg behalve dan dat plaatje wat niet zo handig is.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien? Nee dat had dus groter gemogen? **Hmhm**

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Geen idee of ze dat registreren voor mij, registreren ze dat? Nou hier staat nog €5.49 het is toch € 2,69. Registreren ze dat? Hoe dan? Nee dat weet ik niet, zou je dat belangrijk vinden dat je het zelf in kan zien, wat vind je daar van als ze zeggen je bent nu bij deze oefening op die manier. Oh zo bedoel jij, ja dat zou echt wel een toevoeging zijn ja, dat zou echt wel heel handig zijn als ze dat kunnen maken, ja, zonder meer.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Ja de symptomenlijst inderdaad.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Ehm dan ga je hem weer opnieuw invullen maar dan weet je het niet meer vanaf het begin. Ja dat is wel een handige ja, dat zou dus ook wel handig zijn als ze dat er in zouden doen.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nou ze registreren volgens mij niet, dat vind ik wel jammer. Ik had het tot nu toe nog niet gemist maar omdat jij het zegt ja ik vind het wel jammer. Ik zou het echt een verbetering vinden als dat er wel in zat. Dan zou ik misschien ook wel meer geneigd zijn om toch elke dag minstens één oefening te doen omdat je dan weet dat die app het bij houdt en als je het niet in vult dan gebeurt er ook niks.

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Ja dan ga ik gewoon naar, even kijken, algemeen. Dan ga ik hier dit nummer bellen.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Dan ga ik hier op kijken, ja.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja.

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Ehm ja dat heb ik dus net gedaan, die symptomenlijst. Ehm voor als je hem dus aanklikt ja dus dat staat eigenlijk dus ja maar dat snap ik wel want je kunt niet alles uitleggen van ga naar de symptomenlijst en dan kun je zien of het voor jou handig is.

Maar als je het invult dan komt het er wel uit maar misschien hierboven de symptomenlijst wel wat uitleg, in het kort. Dan snap je de zin ervan om het in te vullen.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken?
Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ja ik vind het een heel volledig programma, ik vind het heel erg mooi dat ze dat zo heeft ontwikkelt.

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Nou ik denk als je paniek hebt, kun je er heel snel komen. Als je zo'n ding achter de hand hebt. En ook dat er een heel programma is wat je gewoon helpt om tot rust te komen waar veel mensen wat aan zullen hebben maar wat ik dus anders beleef en doe.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Saai, saai, ehm het vraagt veel tijd vind ik. En ik vind hoe het ingesproken is vind ik ook niet zo, spreekt me niet zo aan ik vind het te koud zegmaar.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren? Dus de tips zijn, een vriendelijkere stem, ja een vriendelijkere stem. Ehm ja misschien wat meer variatie in de week of tips als je geen tijd hebt om dit te volgen hoe je het zelf kunt doen in je dagelijks leven en dat het dan ook oké is dat je dan net zo goed bezig bent. Anders hebben mensen zoiets van jeetje ik doe mee aan een programma en dan kan ik de verbetering niet krijgen maar ik denk dat dat nog wel kan. Nou dat zijn eigenlijk wel de belangrijkste tips.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Introductie interview

Respondentnummer:

2

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

23-10-1962

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)**

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring**
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring**
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Eigenlijk om hem uit te proberen en om hem met cliënten te gaan gebruiken.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Dus ja dan kan ik mijn telefoon pakken, dan klik ik die app aan en dan duw ik op de paniekhendel. Hmhm. Dan zei ik al dan van ja dan moet je eerst van allerlei dingen gaan doen en rustig worden om dit te horen dus dat is te veel. Dit duurt allemaal veel te lang. Ja. (ondertussen is de app aan het praten). Deze hele uitleg is eigenlijk te lastig. Ja. Ja eigenlijk zouden ze hier dus moeten beginnen, gelijk met in en uit. Moeten ze zelf eigenlijk maar even kijken wat belangrijk is, moet je eerst uitademen of moet je eerst inademen als je in paniek bent. Dat kan ik nu even niet beoordelen, ik denk dat ze moeten beginnen met uitademen. En dat ze een klein bemoedigend zinnetje zeggen maar meer niet. Ja. Zorg dat je even ergens kunt gaan zitten, of zo weet je wel. Dat iemand die staat dat is misschien wel handig dat iemand ondersteunt wordt om te gaan zitten. Ja, en dan meteen beginnen. Ik denk dat iemand gewoon niet precies, je kunt dat plaatje wel laten zien maar ik denk niet dat mensen precies die houding aannemen. Nee oke.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ja ik ken zelf dat paniek niet zo, dat vind ik lastig. Ehm ik ben zelf lichaaamswerker, als ik iemand in paniek zie dan ga ik hem vast houden. Ja, ja precies. Dus misschien is dit te veel een apparaatje en zou het nog meer fysieke worden maar ik weet het niet zo goed. Kijk het gemak is dat zo gauw je hem kan pakken kun je gewoon hup daar op klikken. Maar je moet hem dus wel terug kunnen zetten naar de plek, hij start dus niet altijd opnieuw op hè. Oh, dat wist ik ook niet. Kijk als je bij oefening 4 bent geëindigd, hier staan de oefeningen dan ben je bij die staande oefening gestopt en je sluit hem dan af en dan ga je wat anders doen met je mobiel, en dan kom je weer terug en dan begint hij weer bij oefening 4. Dus hij zou eigenlijk wel altijd in de paniek stand terug moeten komen. Dat krijgt iemand ook niet meer voor elkaar om twee keer te tikken. Oh dat vind ik wel een goede. Ja.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Ehm ja ik doe dus eerst een kleine vragenlijst met mensen, een soort nul stand en daarbij kan ik dus de symptomenlijst gebruiken. Dat ik dan aan mensen vraag van geef.. ja.. die lijst heb ik dan ook op papier. Ehm soms weet ik zelf dan wel waarom mensen komen. Dit is nog een algemeen stukje, een soort reclame voor de praktijk (gaat ondertussen naar de knop algemeen in de app). Maar voor je zelf, als je zelf wil beginnen met de ademtherapie via deze app. Ja als je hem download krijg je natuurlijk eerst alleen dit deel dan kom je bij de oefeningen niet in. Dat vind ik zelf altijd een beetje flauw. Ja, ik ook. Dus ik heb ik ze ook wel geschreven geloof ik zo van uiteindelijk de paniek hendel kun je wel.. ook zo als in de cursus dan zeg je tegen die

mensen van download hem dan denk je het is een gratis download, dan is het een beetje flauw. Ja precies. Ik kan me wel voorstellen dat net zoals ik hem iemand aanbod hij had ook geen smartphone. Eh maar hij had ook geen geld om die app te kopen zelfs. Dus ja dan kun je hem wel die paniekhendel geven. Dat is dan wel weer fijn het is wel laagdrempelig in die zin voor de echte paniek mensen zeg maar, met echt hyperventilatie ja het blijft natuurlijk altijd een handicap dat mensen een smartphone moeten hebben. Ik heb bijvoorbeeld een schoonvader die heeft COPD en dat soort dingen maar ja die heeft natuurlijk geen smarthpone. Nee precies. **Dan houdt het ook gelijk op.** Maar stel je wil de oefeningen dus wel doen, je hebt ze gekocht. Wat ga je dan doen? **Nou, ehm als er paniek is klik je dus hier op. En dan begint die dus gelijk dat is goed alleen dan iets minder de instructie.** Maar de echte therapie? **Als je echt de hele oefeningen doet dan ehm ja ik vind het altijd lastig omdat ik dan niet meer weet waar ik gebleven ben.** Ja dat ga ik zo ook nog vragen.. **Oké, en dan pak je hem op en dan ehm.** Ja en zoals dit, wat doe je daar mee? (wees naar stukje tekst dat te voorschijn kwam nadat je oefening 1 opent) met deze tekst. **Ja de eerste keer lees je het wel even door ik heb ook steeds meer een leesbrilletje nodig dus dan doe ik dat niet dan lees ik hem dus ook niet meer door. Dan kan ik alleen 'start oefening' lezen. Ik kan het dus zo nog lezen maar mijn armen zijn te kort ha ha. Dus ja en dan maar dit kan ik dus eigenlijk het knopje zittend weer in moet gaan drukken.**

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uit voeren, wat doet u?

Ja als jij nu zegt de dertigste dag dan weet ik nu dat ik hier moet zijn. Ja. Ja ik doe dat altijd wel ik doe wel altijd de avond en de staand. Ik doe eigenlijk de avond omdat ik dan heel even die ondersteuning van ehm staand zittend liggend. En dat heb ik in het begin wel als uitleg gevraagd, zo van waarom is de ochtend, ja dat was meer dat ik dat ontdekte zo van hé op de ochtend zit het anders in elkaar dan in de avond. Dus toen had ik dat geschreven van klopt het dat de volgorde van de ochtend en de avond anders is? Dat heb ik dus verder niet of nergens gelezen, of het staat ook nergens of ik ben daar niet goed in geweest dat ik dat heb kunnen lezen. Even kijken, de ochtend en avond is alleen maar zittend, (leest een stukje in de app: pauzeer nooit na een inademing) Nee ik dacht dat het hier niet in staat. Nee. Dat ze toen zei van ja dat is gewoon praktisch, van 's morgens kun je dan beginnen liggend, en dan ga je zitten op de rand van je bed en dan kun je gaan staan. En 's avonds begin je staand en dan ga je op de rand van je bed zitten en dan kun je gaan liggen. Oh ja. Dus dat vond ik een heel praktisch antwoord en dat heeft me ook gelijk geholpen. Waardoor ik eigenlijk ook niet meer gelijk hoeft te kijken na al die dingen.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Nou ja ik heb natuurlijk ook de instructies gekregen van haar in een groep daardoor weet ik precies hoe het zit maar als je dat niet hebt dan denk je wel van wat moet ik hier mee. Dan zijn het erg kleine plaatjes, je kunt ze niet vergroten. Nee precies. Oké. Dus dat zou misschien handig zijn inderdaad dat je ze nog even goed kan zien. Ja.

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Ja dat gok ik. Ja.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja dat is lastig omdat ik voordat ik de app ging gebruiken heb ik natuurlijk al. Want even denken vorige week was er iemand die had er een vraag over, nou weet ik niet meer welke vraag dat was. Die was dus ook bij oefening 1 begonnen en die had een vraag over eh oh die had geloof ik een vraag over van wat moet ik nu met 2,5 ja die dacht dat hier stond vijf keer twee en half en vijf keer vijf en half. Oh ja, En ik las hier gelijk van doe vijf keer de twee vijf en tien keer de vijf vijf. En je wil zo min mogelijk tekst op dit ding natuurlijk. Hmhm, maar de uitleg over de oefening zelf vind je dat duidelijk? Nou ja als je gelijk met de oefening begint zit hier niet zo veel uitleg in. Dit is de enige uitleg die je krijgt. Want de meeste uitleg, daarom zou het mooi zijn als er een instructieknopje is want die kan iedereen even gebruiken. Ik ga niet naar de paniekhendel want ik heb geen paniek. Dus als hier een instructieknopje zit dan kan iedereen daar heen en dan hoor je zo van zet je mobiel op het juiste volume, neem de houding aan van de foto's ik tel zo en zo. Ja. Dus dat zou ik los koppelen want die instructie zit hier onder die paniekhendel.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja dat heb je net al gezegd, iets groter dus. Ja ik zou het iets groter willen en ehm de flank oefening vanaf oefening drie bij zittend dat verward me. Waarom je dan ook niet.. Dus daar zou je iets meer uitleg bij willen? Oh dit had ik niet eens gezien, ik was gewoon een regel half kwijt, wat een gekke regel. En daar de flank ademhaling afbeelding rechts. Dus die rechter oefening is dus blijkbaar de flank ademhaling. Hmhm. Kijk hier staat het trouwens wel helemaal he, tien keer 5 tellen in door je neus en 5 tellen uit door je mond. En hier is de uitleg iets groter.

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Nee, niet. Volgens mij doet die dat niet. Dat was ook een van mijn wensen. Dat je op de een of andere manier kunt kijken waar je bent, zeker in het oefendeel. Ja precies. Het zou ook helemaal mooi zijn als je hier je eigen aantekeningen in kon maken want ik heb dat documentje wat we krijgen heb ik al op mijn bureaublad staan maar ik heb tegenwoordig een iPhone en een iPad dus ik start amper dat ding nog op. Die open ik nog maar drie keer in de week of zo dus ik kom te weinig nog in dat document en op een gegeven moment had ik het uitgeprint en toen moest ik het daarna allemaal over typen dat was niet handig. En die week er op dacht ik die ga ik niet uitprinten want dat kost toch allemaal weer papier en dan doe ik het gewoon op het bureaublad. Dus toen dacht ik doe ik oefening 2 zo, en toen heb ik ook oefening 2 maar gedaan omdat ik ook niet meer wist waar ik was. Op een gegeven moment was ik anderhalf week verder en toen dacht ik oh ik doe nog steeds die zelfde oefening. Oh ja. En ik kijk dus niet meer zo vaak ik mijn mail in die zin dat ik dan gelijk het document kan openen. En toen dacht ik ben dus al veel te lang bezig met deze. Ik vind oefening 2 dus ook prettiger dan 3 maar dan komt er weer een stap bij dus dan doe je dat weer niet dan duurt het

te lang. Dus ik ben gewoon ook weer een beetje doorgegaan met twee. Heb ik trouwens laatst ook iemand gehad dat was die man van vorige week die zei ja dat is veel te veel die oefening 3 er nog bij. Toen heb ik hem geadviseerd doe dan gewoon oefening 2 dus zittend, liggend staand en dan de zittende voorover, dus flank. Dus dan doet hij de staande de buik, zittende de flank en liggende ook weer de buik. Oh. Ja toen heb ik wel gezegd als je geen verandering meer merkt of het geeft je niet genoeg rust meer dan gaan we natuurlijk nog wel verder.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Ja dat moet je dus apart, ja ik onthoud het dus een beetje maar dan weet ik dus ook dat ik dingen weer vergeet. Maar kun je dat ook in de app registreren? Niet dat ik weet, wat ik nu bedenk is dat ik misschien de symptomenlijst. Want wat ik nu zie hij staat weer helemaal op nee terwijl ik wel wat dingen had aangezet. Dus volgens mij zo gauw je het hier uit doet of zo dan eh is alles weer weg, denk ik. Maar dat weet ik niet zeker. Kijk dit heb ik ook een dag gehad, en dit heb ik continu nu. Ja. Dus op een gegeven moment was het ook echt zo het lijkt wel of ik een prop in mijn keel heb. Oh ja. Sinds ik dus dat ademen deed, niet zo erg dat ik niet meer goed kon praten maar.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Even kijken dan hebben we er twee op ja staan, dan doen we hem uit dan blijft ie wel staan. Dan ga ik er zo uit dan ga ik naar een oefening, starten we even, stoppen en als ik nu terug ga naar de symptomenlijst, nee ze blijven niet staan. Het zou mooi zijn als je daar ook nog een datum in kan zetten of datum van wanneer je er voor het laatst in bent geweest. Kijk nu heb ik deze lijst, mensen die bij mij voor het eerst komen die vraag ik niet gelijk dat ding te downloaden dan denk ik dat doe je rustig thuis maar. Maar dan neem ik wel de lijst door en dan zeg ik ja als je nu die app hebt want die zit ook in de gratis app volgens mij. Dus dan kunnen ze die in ieder geval. Maar het zou wel mooi zijn als er iets staat van: laatste datum ingelogd of laatste datum gebruikt. Dan weet je ook vanaf wanneer je dat gedaan hebt. Dit vind ik ook wel handig dat je dit groter kan zetten (symptomenlijst). En dat groter zetten kan dus wel bij de symptomenlijst maar niet bij de oefeningen? Nee volgens mij niet. Kijk dit vooral dat zijn donkere letters op de lichtblauwe achtergrond, dat zou iets groter gezet moeten kunnen worden. En voor mij part verschuift dat dan een beetje.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Ehm qua gebruik puzzel ik dat zelf wel uit en anders gaat er een mail richting, ik geloof dat het info@balanz is dus dan kom je op de goede. Ik stuur dan wel een mail naar in-Balanz. Maar hoe ga je dat in deze app opzoeken? Ja je hebt hier natuurlijk wel de algemeen maar, ademtherapie, hier staat nog wat informatie over werk. Deze is ook te klein voor mij, nu zo om te lezen. Die ging er ook af geloof ik hè van op je werk. Dat is dus ook een lastige, als je in de disclaimer zit moet je iets accepteren iedereen heeft dan altijd meteen zoiets van accepteren, ik accepteer helemaal niks. Ik kan het niet eens lezen dus wat accepteer ik dan, dus eigenlijk moet er gewoon een terug knop zijn dan.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Zit er een contact ding in of zo, nee ja hier staat info@inbalanz maar dat staat erg ver weg. Ja hier staat wel een klachtenlijstje die heb ik wel gelezen met mijn bril op.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja ik vind dit, het staat onder algemeen, dit vind ik duidelijk genoeg. Dit hoeft van mij ook niet gelijk op de voorgrond te staan dat als je hem opent dat je gelijk alle reclames binnen krijgt het gaat toch om de oefening

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Dan ga je bij algemeen kijken en dan ja, dat is wel duidelijk? Ja dit is dan de basis en dat je dan hier onder een paar van die algemene dingen hebt dat is prima dan kun je er in kijken. Iedereen is nieuwsgierig genoeg denk ik om daar in te kijken. Als ik een nieuwe app heb ga ik in ieder geval overal in kijken.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Nou het is natuurlijk wel zo dat deze geven ze aan iedereen weg, dus iedereen kan beginnen. Maar stel je wilt weten of het voor jou helpt, of het voor jou een goede app is om van je klachten af te komen. Kun je dat in de app opzoeken? Nou ja bij algemeen kun je natuurlijk wel, en dan bij ademtherapie daar staan wel een aantal klachten maar een van de bij relatie therapie.. en de symptomenlijst natuurlijk. Even kijken als je dit hebt ingevuld dan. Ja dat is natuurlijk altijd een beetje link want mensen hebben altijd zoiets van: gejaagdheid? Ik ben helemaal niet gejaagd, ik moet alleen nu weg. Dus ja de subjectiviteit is heel angstig, ik ben helemaal niet angstig. Ik gebruik hem door op wat losse momenten wat vragen stel. Ehm maar volgens mij, dit blijft trouwens in het grotere lettertype staan. Oh kijk die had ik nog niet ontdekt. Je kunt dus zeggen klaar als je na de lijst zegt klaar. (begint met de informatie te lezen die dan zichtbaar is op de app). Zou ik nooit zo zeggen maargoed, dat eerste is duidelijk. Een verkeerde ademhaling zou ik nooit zo noemen, meer van dan kunt u met uw ademhaling nog veel bereiken, weet je wel zoiets. Meer de positieve kant.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken?
Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nee want volgens mij kan het voor 80% van de Nederlandse bevolking en naar mijn idee mogen ze zich nog veel meer richten op de stress, de stressreductie. Dat is wel wat hartmath wel doet, die gaat in op de hartcoherentie terwijl ze met ademhaling bezig zijn. Dus dat zou ik ja de stressreductie meer op richten. En de paniekhendel is natuurlijk voor de echte klachten de mensen met hyperventilatie en paniekademhaling.

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ja, er zijn wel wat opmerkingen maar: ja.

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Ehm nou de informatie die er in staat is wel praktisch, dat is wel de praktische informatie maar ik ben nog verder gegaan door naar de site te gaan.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

De paniekhendel vind ik echt te uitgebreid. Ik zat ook een beetje te fantaseren, stel er gebeurt een ongeluk en er zijn mensen die dat zien en die raken in paniek nou dan zeg ik hier ademen, dus dan kun je bijna gewoon de paniekhendel in duwen en dan zeggen van ja adem maar mee met dat ding. Dat je mensen even op de rand van de stoep kan zetten en dat ding in de handen kan geven. Maar ja als je dan eerst dat hele verhaal krijgt dan hebben ze dat ding al lang weggegooid. Ja precies.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

Minder informatie bij de paniekhendel knop en dan apart, een apart knopje. En de tekst bij de oefeningen mag iets groter. Kijk dat wit op blauw kan ik prima lezen maar dit gaat ook nog maar als je dan start de oefening en dat blauwe op blauw dat gaat lastig. Dat het iets groter kan. En de tekst hierboven die kan je nog schuiven, dat is niet zo handig dat wordt niet aangegeven kijk.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Introductie interview

Respondentnummer:

3

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

09-05-1977

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)**

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring**
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Als ondersteuning bij de ademhalingsoefeningen.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Eh ik heb daar nooit last van maar als ik daar last van zou hebben dan zou ik hem wel openen en dan is het vervelend dat je eerst moet accepteren. Dat zul je wel vaker gehoord hebben. En dan staat er heel duidelijk groot dat je kan drukken op de knop met paniekhendel en die zou ik dan indrukken. En dan start hij al. Hier krijg je wel duidelijke uitleg, dat is prettig alleen ik vind de stem niet heel prettig. Volgens mij heb ik deze ook nog nooit gebruikt maar deze is ook de enige waar wel heel duidelijk uitgelegd wordt en waar je in een keer door kan naar de oefening. Bij die andere oefeningen dan moet je gelijk op de knop drukken en dan begint de oefening gelijk. Dat is hier een voordeel van.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ehm ja ik gebruik het niet maar ik kan me voorstellen dat als je in paniek bent dat je niet eerst die hele uitleg wil hebben, dat je kan kiezen voor ik heb de app voor de eerste keer ik wil uitleg en dat je kan kiezen voor ik wil direct beginnen met de oefening. Ja en dan dat accepteren hebben we het al over gehad dat is niet handig.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Dan pak ik het knopje met de oefeningen en eh nou ja en ik begin bij het begin. Ik lees het eigenlijk nu niet meer door, de eerste keer heb ik het wel doorgelezen maar eh ik zou ook niet bij elke oefening die uitleg hoeven te zien. Misschien een deel met uitleg en dan bij de oefening al kan zien wat je gaat doen, hoeveel keer tellen. Oefening één, vijf tellen rust of iets dergelijks, een korte omschrijving zo van misschien heb je eh dan kun je kiezen naar behoefte ook. Als je het programma doorloopt dan volg je het gewoon maar als je het programma al eens door bent geweest en je wil naar een bepaalde oefening toe dan moet je echt zoeken om te zien welke oefening het is. Dan zou ik dat er graag wel in willen hebben. Zo wat hier staat: de vijf keer 2/5 als dat in de omschrijving zou staan zou je het veel makkelijker kunnen vinden. Oh deze legt het wel uit.

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uit voeren, wat doet u?

Dertigste dag, dan ga ik naar oefening vier dag 29 tot 42 en dan zeg ik start oefening. En dan kies ik voor staand en dan ga ik mee doen. En dan mis ik dus, er staat hier wel weer tekstueel die uitleg maar je zou ook ervoor kunnen kiezen om in het afspeeldingetje te zeggen van ga staan, doe dit doe dat, dat je er klaar voor wordt gemaakt. Dat je het niet eerst hoeft te gaan lezen. En ook met de overgang tussen staand en zittend dat je als je de staande gedaan hebt dat hij dan zegt van nu gaan we

zitten en in de tijd dat ze dan zeggen nu ga je zitten kun je gaan zitten en dan kun je in een keer door met de volgende oefening dat je dan niet weer opnieuw moet gaan zeggen van nou ik ga zitten en ik moet het knopje zittend weer in moet gaan drukken. Ik vind dat storend.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Nou deze zittend vind ik eigenlijk wel duidelijk maar het gaat eigenlijk meer om die liggende hè, even kijken welke oefening deze geloof ik. Liggend wel duidelijk ja, zittend ook en staand ook. Maar ik ben ook bij In-Balanz geweest en daar heb ik verschillende sessies met uitleg gehad dus voor mij is het ook heel herkenbaar maar ik weet niet of als je daar niet geweest bent of je het dan wel snapt hoe je dat precies moet voelen. Want zij leggen echt je handen van hier moet je voelen en dat kun je aan het plaatje niet goed zien.

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Nou dan heb je oefening dag 71 tot 80 en dan moet je weer op start oefening met een heleboel overbodige tekst. En dan dag 80 dat zal dan waarschijnlijk dag 10 zijn hier want dat was volgens mij de laatste dag dus dat weet je dan ook niet en dan druk ik dag tien in en dan kun je weer kiezen. Ik weet niet meer wat je zei, de ochtend of avond. Ik zie de ochtend en de avond ja het verschil was dat je de ene keer van liggend naar staand gaat en de andere keer van staand naar liggend gaat maar ja eh als je je hebt zo veel keuzes hier. Als ze nu zouden zeggen je hebt alleen de ochtend en de avond en je krijgt automatisch zoals we net zeiden zo alles achter elkaar dat maakt het overzichtelijker.

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Dan kies ik een willekeurige oefening uit. Ja nu omdat je al klaar bent met het programma maar stel dat je er nog midden in zit en je weet niet meer welke dag je bent. Ik heb geen idee of ik dan kan zien op welke dag ik begonnen ben dat zou dan ook wel handig zijn ja. Nee daar heb ik geen idee van, dan zou ik gokken waar ik ongeveer ben.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Minder tekstueel maar meer pratend uitleg en ja op zich de uitleg is wel mooi ze zouden misschien nog wat meer informatie er bij kunnen zetten over het algemene deel waarom het zo gezond voor je is en waarom het zo goed werkt.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ehm ja misschien dan wat meer close-ups op de positie van de handen en daarbij ook nog een uitleg zo van je moet het net buiten je heupbotten zetten of ja of wat ze dan ook maar voor aanwijzingen kunnen geven.

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Nee niet, ik was me daar niet bewust van maar nee dat zou wel handig zijn. Volgens mij hadden ze het er ook nog over dat je oh ja die symptomenlijst heb je wel, registreren ze dat? Weet jij dat? Ja daar komen we zo nog op.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Dan ga ik naar de symptomenlijst ja en dan stel ik doe er even willekeurig een aantal. En dan klaar, en dan ben ik benieuwd of hij het opslaat dan ga ik even weer terug. Nee dat heeft hij niet opgeslagen, ik ben niet tevreden. Want dan zou je kunnen kijken of je na een bepaalde periode verbetering ziet hè. Ja precies.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Ja dan zou ik hem nu dus opnieuw in gaan vullen en dan hoop ik dat ik het de vorige keer opgeschreven heb.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nou dat hadden we eigenlijk al gezegd, dat de app het onthouden moet. Verder geen opmerkingen.

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Ja dan zou ik Sonja even mailen. Ja ik zou eh ik geloof niet dat ik iets in de app zelf zou doen in dit geval. Maar dan kan ik even zoeken, oefening, algemeen, oh ja daar staan contact gegevens je kunt inderdaad contact opnemen met In-Balanz als ik haar e-mailadres niet op een andere manier had. Ja als ik geen contact met ze had gehad dan had ik op deze manier het emailadres gevonden en dan had ik gekozen voor email in plaats van bellen.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Dan zou ik ook weer automatisch naar algemeen gaan en dan zie ik de vier mogelijkheden en dan zou ik gewoon de knoppen bekijken. Maar ik denk dat het toegankelijker is als je in dit scherm misschien al een paar ja iets meer uitleg gelijk al zal hebben want je moet wel zelf weer dieper gaan. En is het dan spannend om te zien waar ze precies zitten dan zou ik eerder een knopje doen van contactgegevens en dat je dan op die contactgegevens zou drukken en dat je dan ziet waar ze zich bevinden.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja maar dat kan toegankelijker.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Nou als je hem opstart heb je gelijk al informatie over eh dat een ademtherapie voor circa drie maanden is en dat het is om je natuurlijke ademhaling terug te halen is. En ook dat het voor mensen die een ontregelde ademhaling is door diverse factoren. Oh en dan zie ik nu ineens dat je ook nog naar beneden kan scrollen en dat er dan veel meer staat maar dat voelt voor mij eigenlijk als verborgen omdat je het niet in één oogopslag ziet en door de vormgeving zie je niet dat er nog wat onder staat. Nee dan hadden ze hier een balkje of zo moeten doen. Ja, ja klopt. Want dit is echt de eerste keer dat ik dit zie. Ja want hier kwamen we in het begin van het gesprek ook eigenlijk al op zo van wat meer algemene informatie van waar is het eigenlijk voor maar dat staat er dus wel maar niet goed vindbaar. Maar zijn er nog andere dingen waar je kan zien of je aan de condities voldoet om de app te gebruiken? Eh moet ik even accepteren, maar wacht wat accepteer ik dan eigenlijk, ja dat staat er eigenlijk niet. Het is ook niet dat je alles gelezen moet hebben voordat je kan accepteren dus verder nee ik zou hier niet op klikken voor jou vraag.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nee, dan in het aller eerste scherm wat kernwoorden en eh als er wel meer informatie staat dat er dan ook duidelijk staat aangegeven waar die informatie staat. Ja die is er volgens mij wel, als je naar symptomen gaat, en dan even wat invullen en dan klaar en dan staat er dus pas herkent u zich in meer dan 5-7 klachten en heeft u hier geen andere medische reden voor dan heeft u een verkeerde ademhaling, zonder deze klachten zult u zich beter gaan voelen en is het de moeite waard om deze app te gebruiken. Oh nee dat had ik nooit gezien dus dat is inderdaad wel een beetje ver gezocht.

Het moet allemaal eigenlijk net iets anders ingericht worden want op zich de meeste informatie zit er al wel in maar het moet net even verplaatst worden.

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Niet volledig.

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

De ondersteuning om ja de verschillende oefeningen uit elkaar te kunnen houden om echt ja want een reduceeroefening bijvoorbeeld die wordt wel heel duidelijk uitgelegd.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Ja de punten dat met name het steeds opnieuw moeten starten van de oefening tussen zittend, staand en liggend.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

Ja zie voorgaande punten en een andere stem, een rustgevende stem.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Introductie interview

Respondentnummer:

4

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

18-06-1951

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)**
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Eh als je het benauwd krijgt als je wat angstig wordt bijvoorbeeld in de winkel of dat er wat gebeurt, ja dat wil bij mij nog wel een keer mis gaan.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Dan pak ik mijn telefoon en dan zet ik hem aan en ja eigenlijk had ik hem dan op mijn voorste scherm moeten hebben dus het is even zoeken. En vooral als je het benauwd hebt dat zou wel 'tricky' wezen. Dan heb je in dit geval direct de paniekhendel voor me staan en daar kan ik dan op drukken en dan kan ik mijn oefeningen gaan doen. Of in ieder geval de paniekoefening doen dus. Kijk dat is al weer zoiets van, heb ik dit gedaan. Ik denk dat u het geluid niet aan hebt staan. Ooh ja het geluid, kijk hij doet. (app begint te praten) Dus ik ga nu rustig eerst even luisteren en daar wordt je vaak al wat rustiger van, ook van de stem. Het geeft een rustig gevoel.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nee ik ben ja, ja goed! Helemaal tevreden en ik heb dat niet alleen ervaren maar ik hoor ook van anderen eh toevallig zaterdag nog iemand hoorde ik ook nog die is er heel blij mee.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Ja hoe bedoel jij, als ik hem al op mijn telefoon heb staan? Ja. Nou mocht ik in paniek raken, weer ik zet hem aan en ik ga beginnen met mijn eerste. Dan zie ik hier de adem je in balanz en dan neem ik oefening 1. Daar ga ik dan mee beginnen. En leest u dit altijd of? Nee omdat ik het nu al weet maar als ik het voor de eerste keer zou doen dan zou ik het rustig gaan lezen en dan de oefening starten maar omdat ik het al vaker heb gedaan weet ik dus wat ik moet gaan doen. Heb ik het geluid er weer af? Nee. Waarom doet hij het nu niet? Oh ja zo. (op play drukken, soms gaat het automatisch) (app begint met praten)

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u?

Zet ik hem weer aan en dan start ik de oefening en hier staat dan staand dan druk ik op staand en dan ga ik staan rustig op deze manier.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Dan ga ik eerst dat verhaaltje nog weer even een keer lezen. Maar nogmaals omdat je het al vaker hebt gedaan weet je al hoe je het moet doen.

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Dan zet ik hem weer aan en dan ga ik als ik het voor de eerste keer doe zal ik het even gaan lezen en dan de oefening starten. En dan bijvoorbeeld de 80^{ste} dag, dag 1, en dan rustig weer even lezen. Even kijken en dan beginnen. Is dat de 80^{ste} dag, denkt u? **Ja dat is toch de 80^{ste} dag? Even weer terug, dag zeven oh nee sorry ik heb niet goed gekeken. Dag tien, wat vind u daar van dat er dag één tot en met tien staat? Ik heb het niet goed gelezen daar ben ik heel eerlijk in maar ik denk als je dat iedere dag gebruikt dan snap je wel dat je dus dat dat de tachtigste dag is.**

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Nou dan ga ik denk ik terug naar de dag waar ik nog zeker weet wat ik gehad heb. En dan aan de hand daarvan ga ik even kijken van hé heb ik die al gedaan of niet. Maar kunt u dat in de app ook opzoeken? Dat weet ik niet want dat heb ik nooit gedaan, meestal doe ik oefening vier. Dus de laatste doe ik niet zo vaak. Tenminste dat heeft Sonja mij toen verteld want bij oefening vier is voor jou dan even een goede om weer tot rust te komen.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nee dat is wel goed, maar je moet je wel even zelf de tijd gunnen om dat te doen en te lezen. Dat zit er bij mij nog wel eens een keer eh. Ja je moet even de tijd er voor nemen en ik denk nu dat je dat niet altijd meer doet en misschien had ik dat voor nu weer even moeten doen alles doorlezen. Nee dat geeft niks.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja.

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert? **Ja.** Maar hij houdt dus bijvoorbeeld niet bij op welke dag u bent, of welke oefening wat vindt u daar van? **Ja dat zou er misschien wel in kunnen maar ja je kunt ook zelf even bij houden. Ik ga er van uit dat dat niet zo moeilijk is want over het algemeen weet je wel waar je bent.**

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Naar de symptomenlijst. En dan? En dan ga ik ze bij langs en dan zeg ik bijvoorbeeld hier gejaagdheid heb ik last van, nervositeit, angst, droge mond, moeite met praten bijvoorbeeld daar kun je dan ja of nee op zeggen en dan klaar. Dan staat hier wel herkent u zich bij meer klachten dan kunt u contact opnemen.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Dan ga ik weer naar de symptomenlijst en dan ga ik eens kijken van hoeveel heb ik dan nog. Dan kun je dus kijken en dan aan de hand daar van kun je een beetje kijken van het is toch een beetje minder geworden. Maar het zou best kunnen want ik kijk daar niet zo veel op dan zou je als het niet is afgenomen Sonja kunnen bellen en zeggen van ik wil dat toch graag en ik wil dat je mij daar bij helpt. Maar ik denk als je hier dus echt mee aan de gang gaat dat je al een heel eind komt. Zoals ik net al onderweg zei, toen had je die app nog niet toen had je een boekje en daar ging je alles bij langs. Oh ja.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nou ik vind wel dat ze er wel goed mee om gaan, in ieder geval met ja en met nee. Je moet wel voor je zelf dan heel eerlijk zijn van heb ik daar echt last van of denk ik van aah dat valt nog wel mee wat heel veel mensen misschien wel doen. Dus je moet wel eerlijk naar je zelf kijken in de spiegel durven te kijken, heb ik daar geen last van? Sommige zeggen van oh nee dat valt wel mee. Maar dan moet je wel denken van daar heb ik wél last van. Dus je moet zo nu en dan wel even eh eerlijk naar je zelf toe zijn denk ik. Ja.

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Er staat hier een telefoon nummer bij algemeen en dan kan ik er naar toe bellen en dat is naar Sonja. Oké.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Dan zou ik of een mail sturen of er naar toe bellen. En dan ga ik er een beetje vanuit dat ze mij daar op antwoorden.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja dat vind ik makkelijk, dat staat er allemaal bij en ik denk als je er op drukt dan doet hij het al denk ik. Op telefoonnummer dan gaat hij er al naar toe bellen, denk ik. Ja precies. Ja, dat is makkelijk.

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja dat vind ik goed.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Goede vraag want ik heb hem gewoon zo gedownload, zij heeft mij de tip gegeven van je moet hem even downloaden. Dat weet ik dus niet. Maar wilt u even kijken of u het kan vinden, voor welke mensen die oefeningen zijn. Ja hij staat er wel in, counseling. Staat er in. Maar dan zeg ik ja dan moet je hem eigenlijk helemaal constant regelmatig gebruiken. Ik heb hem wel gebruikt maar kijk ik heb hem niet gedownload zonder dat ik van iets wist dus ik wist het ik had hem al een paar keer. Toen zei Sonja van moet je even downloaden, ook voor haar natuurlijk.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken?
Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Hij is duidelijk, er staat van alles in van counseling waar dat allemaal voor is waar je het allemaal voor kan gebruiken. Ademtherapie, relatietherapie, counseling en ook op je werk voor mensen die dus ook op het werk problemen hebben.

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ja

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Dat als je je telefoon bij je hebt dat je altijd iemand bij je hebt of in ieder geval een stem bij je die je weer rustig kan maken. Als je hem tenminste meeneemt want ik neem hem niet altijd mee. Daarvoor zou je hem eigenlijk altijd mee moeten nemen. Maar ik ben eigenlijk een beetje op tegen om hem altijd mee te nemen. Dat die rinkelt en noem maar op dus vandaar dat ik hem wel eens thuis laat. Maar dat geeft ook wel aan dat u vertrouwen hebt in u zelf dat het niet meer zo snel voorkomt. Ja precies en ik kan me zelf nu ook wel een beetje tot rust krijgen. Even de knop om, valt niet altijd mee maar. Als ik naar mijn man kijk naar zes jaar terug en nu dan zit er dag en nacht verschil in. Dat had ik nooit verwacht, en dat zeggen er meerdere. Wij zijn echt overal geweest, van psychiater, psycholoog, maatschappelijk werker, ziekenhuis, gesloten afdeling, hij heeft alles gehad. Maar de ademhaling heeft hem geholpen. De reguliere dingen zeg maar. Wow ja wij leren hier op school ook weinig over maar ik vind het echt interessant en vind dat psychologen daar meer over moeten weten. Ja maar blijkbaar ja doen ze dat niet. Maar heel veel met medicijnen, mijn man heeft ook medicijnen gehad nou eh maar hij ging bijna door het lint. Helemaal van het padje en hij is door het lint gegaan hij heeft een zelfmoordpoging gedaan. Maar niet alleen door die app maar door de ademhaling is het heel wat beter geworden. Alleen al daar door. Wauw mooi, wat bijzonder dat verwacht je eigenlijk niet. Nee zo'n verhaaltje wat ik je nu vertel daar denk je straks nog wel over na. Ook in je praktijk, vast. En dan wordt je een hele goede. En niet alleen maar die pilletjes en van acht tot vijf en dat is ook het voordeel bij haar, je kon haar altijd bellen. Als je nu haar kinderen vraagt waar ze Bertus van kennen dan stonden ze op de berg in winterberg toen stonden ze op de berg, daar kennen ze Bertus van. Toen ging het een beetje beter, dus vandaar.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Nou dat je wel eerst een klein beetje moet zoeken, ja je moet wel een beetje slim wezen ik denk als ik mijn man dit had laten doen dan was het dan niet gelukt direct. Nou ja, slim. Ja handig. Ja handig, klein beetje met dat ding om kunnen gaan dat bedoel ik dus hé.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

Ik zou het niet weten zo slim ben ik niet. Nee. Je kunt wel altijd van alles gaan veranderen maar verandering is altijd geen verbetering. Nee dat is waar.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Introductie interview

Respondentnummer:

5

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

13-01-1993

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)**
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Ehm het niet naar school gaan, en om op het juiste pad te komen.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Dan zoek ik eerst een rustig plekje dan druk ik op de In-Balanz app dan start ik meteen de eerste oefening. En wat vond je van dat accepteren? Ja dit duurt mij nu al te lang dus dit accepteer ik gewoon meteen. Start de oefening. Oh ja maar met een hyperventilatie hè, doe je dan oefening 1 of? **Oh dan ga ik weer terug ja dan doe je de paniekhendel hè, en dan ga ik de oefeningen gewoon uitvoeren met mijn ogen dicht.**

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nou dat is wel goed je kunt er meteen bij.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Dan open ik de app weer en accepteer ik weer meteen, de ademtherapie? Dan ga ik gewoon naar de oefeningen toe en start ik hem weer waar ik gebleven ben. En in dit geval als je het nog nooit hebt gedaan. **Dan doe je gewoon oefening 1.**

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u?

Dag 30, staand nou dan ga ik naar dag dertig en doe ik hem staand. Alleen staand. Avond kun je dan ook nog doen.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Dan zou ik meteen naar het plaatje kijken, maar die zouden ze wel even moeten vergroten dat als je er op klikt dat hij dan wordt vergroot.

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Dit is echt onduidelijk hoor, als ik hier oefening 7 aanklik dag 71 tot 80 dan zouden ze ook met 71 moeten beginnen in plaats van 1. Nu weet je wel dat het 10 is maar..

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Nee volgens mij houdt hij het niet bij voor je. Dus dan heb je een probleem dan moet je gokken. Dus dat moeten ze aanpassen hè, of dat zou ik aanpassen als het niet te veel werk is.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ik zou er voor kiezen, ik vind de oefeningen op zich wel duidelijk maar ik zou er voor kiezen om eh de stem dat je die zelf kan veranderen of naar een mannenstem of naar een vrouwenstem. Maar de oefeningen zijn wel duidelijk omdat het en gezegd wordt en geschreven is.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja dan gaan we weer naar het plaatje toe en ja die mag wel groter.

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Nee dat doen ze niet. Dat zou een stuk makkelijker wezen als ze dat wel gaan doen.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Dan ga je naar die symptomenlijst en dan kun je dat invullen, ja of nee.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Ik denk dat je wel terug moet hier naar toe, naar de praktijk dat je het dan wel weet. Maar hoe zou je het vinden als je de app het bijhoudt? Ja dat zou wel beter zijn maar ik zou toch terug gaan naar de praktijk want voor mij is dat een beter gevoel dan wanneer dat ding dat zegt.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nou dan hadden ze die lijst vaker moeten laten invullen dan een keer voor de mensen die alleen de app gebruiken. En misschien ook een advies maar dat zit er nu niet bij. Ik zou het advies er dan ook bij zetten.

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Algemeen eerst, ademtherapie, nou daar zou ik dan even de tijd voor moeten nemen want dat weet ik zo niet. Maar stel dat je gewoon een vraag hebt, je begrijpt iets niet. Wat zou je dan doen? Oh dan zou ik bellen.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Ja dat staat wel in het algemene verhaaltje, bij die knoppen dan kun je kiezen.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja dit is wel duidelijk.

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja dat is ook duidelijk hoor, staat er gewoon duidelijk in relatieproblemen.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Ja dan zou ik de symptomenlijst invullen. En als je overal nee hebt staan dan is het niet nodig.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nou iedereen kan hem gebruiken, het is altijd handig om dit te gaan doen. Staat er niet expliciet in van het is alleen voor mensen die deze en deze klachten hebben dus op zich is het wel duidelijk dat het voor iedereen is.

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ja ik had er geen verwachtingen bij dus.

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Het tellen, gewoon dat er gewoon werd verteld wat je moest doen. Want dat lezen doe ik toch niet.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Dat die niet bij hield waar je was gebleven, maar verder niet. Ja en dat hij betaald is dat vind ik ook niet handig.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

Ja gratis maken, eh duidelijker maken voor mensen die nog niet in de praktijk zijn geweest en verder niet.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Introductie interview*Respondentnummer:***6***Wat is uw geslacht?***Man/Vrouw***Wat is uw geboortedatum?***26-10-1952***Wat is uw hoogst genoten opleiding?*

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)**

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring**
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks
- b) wekelijks**
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Voor ja dat de mensen een ruggen steuntje hebben. Kijk als ze de trein in moeten als ze niet met openbaar vervoer in moeten dan is het toch wel heel fijn dan moeten ze gaan zitten soms heb je een volle trein en dat ze dan kunnen gaan zitten en dat dingetje aanzetten. Dat er dan een stem zegt van je moet dit doen, want soms is het dan van ooh dan zien ze die mensen, bang dat die deur niet dicht gaat dan zijn er zoveel angsten soms. En dan is het wel heel fijn als ze dan zo kunnen gaan zitten en naar één punt kijken en als ze dan de oordopjes in de oren hebben en die stem zegt dan heel rustig wat ze moeten doen dan hoeven ze alleen maar naar die stem te luisteren. Kijk door het vele oefenen dan wordt het je eigen. Ik heb ook wel eens gehad dan ging ik met de trein naar Barendrecht en dan zag ik een meisje in de trein heel moeilijk ademen en dan ging ik er zo even naast zitten en zei ik: je bent aan het hyperventileren hè, kom maar even rustig zitten. En die zitten dan heel paniekerig te kijken of iemand anders het ziet maar anderen letten daar niet op maar dan zie je al

zweetdruppeltjes komen en als ik dan even de kans kreeg ging ik er naast zitten en kijk als deze mensen dan die app hebben en die gaan dan rustig zitten want er wordt weinig gesproken in de trein dan is dat daar vind ik dat uniek voor. Daar ben ik dan ook heel blij mee.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Eh de hyperventilatie komt nooit zomaar ineens dus als je al onrust gaat voelen dan ga je die app al installeren. Mensen die last hebben van hyperventilatie die weten al bijna hoe het op komt. Het begint langzaam en bouwt zich op, je wordt een beetje duizelig, je gaat een beetje transpireren dan moet je hem al aanzetten want dan ben je namelijk de aanval voor, daar is het voor. En dan zet je de 2/5 dat is de eerste oefening die zet je in. Dat doe je vijf a 10 keer tot je ademhaling een beetje rustig is en dan ga je over op drie op de gewone ademhaling en dat blijf je doen tot dat je helemaal rustig bent. Maar kunt u het even met de app voordoen wat u in dat geval zou doen? Nou dan zet ik hem aan, accepteer en dan beginnen we met de oefeningen. Dan heb je hier oefening 1 dat is deze maar dan pak je oefening twee dus dan gaan we er al even vanuit dat ze zitten. Kijk hier ligt hij maar je kunt niet overal gaan liggen. Dus dan kijken we welke situatie zitten we, stel dat we in de trein zitten. Maar dan moet ik wel de eerste hebben, even kijken. Kijk hier, adem vijf keer twee tellen in door je neus en vijf tellen uit. Dit noemen wij de paniekhendel dan ga je al meer ademen. De bedoeling is dat je door die paniekhendel de adem weer in balans krijgt, daar gaat het om. Als je dat vijf a tien keer gedaan hebt dan ga je verder, dan ga je naar oefening drie als het goed is. Dan pak je hem zittend en hier zie je dan adem tien keer vijf tellen in en vijf tellen uit. Soms halen ze die vijf niet, ze moeten dan op de buik letten en de buik wordt dan zo bol zo ver als ze kunnen. Kunnen ze dat niet en gaan ze toch dan kom je weer heel hoog. Dat doen ze net zo lang tot ze weer helemaal rustig zijn, hartkloppingen weg zijn, misselijkheid weg gaat, duizeligheid weg gaat maar ze houden hem in het oog. Daar gaat het om.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ja ik vind het prachtig ik ben helemaal tevreden en de mensen die ik hem adviseer zijn helemaal enthousiast want ze nemen hem ook allemaal. Zeker de jongeren en als ik dan ook nog vertel dat niemand dat ziet en dat blijft toch dat het een beetje bij jongeren past. En het is er niet één die het niet doet.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen? Nou dan begin ik vooraan. De oefeningen, begin ik bij oefening 1 maar als ik mijn ademhaling al goed in balans heb dan hoeft dat niet. Kijk ik zet hem ook in voor mensen die heel onrustig zijn bijvoorbeeld iemand moet naar het ziekenhuis en krijgt een uitslag, een slechte uitslag verwachten ze dan. Dan begin ik dus bij oefening drie. Bij de gewone ademhaling en dan zeg ik ook hoe ze dat moeten doen. Deze mevrouw ligt hier dan maar je kunt ook de zittende of de staande pakken. Sommige mensen zijn zo onrustig dat ze niet kunnen blijven zitten. Nou dan hebben ze die oordopjes en dan lopen ze door het ziekenhuis en die stem maakt hun rustig. Dan hebben ze afleiding, zijn niet de hele tijd

met de gedachten bij de uitslag, ze moeten zich concentreren op dit. En dan werken ze dit gewoon af.

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u?

Dan zitten we al bij de laatste denk ik. Nee dag dertig hè. Oh dag dertig, dan hebben ze dit hoogstwaarschijnlijk niet meer nodig. Als ze deze tien oefeningen allemaal kennen dan moet dat er in zitten dan moeten ze dat ook uit zich zelf kunnen. Want als ze dan geen app hebben moeten ze dat uit zichzelf kunnen. Kijk als het er dan nog niet in zit dan, kijk ze komen hier de eerste keer krijgen ze de 2/5 de tweede keer de 2/5 zittend en staand, de derde keer beginnen we met de gewone ademhaling liggend. De vierde keer doen we de zittend en de staande dan komt de flank dan heb je nog een reduceeroefening en dan hebben we het over zes keer dat ze hier zijn en dan is het herhalen en de ademhalingen opvoeren. Je kunt het ook niet zo precies zeggen van zo zit het dat ligt aan de persoon die je voor je hebt. Als je iemand hebt die heel paniekerig binnenkomt dan heb ik dat niet zomaar weg. Je moet altijd kijken naar de hele persoon die je voor je hebt. Als een cliënt tegen mij zegt ik ben al tachtig dagen bezig en ik voel me nog niet goed ja dan moeten we wel even, maar dan zijn we wel erg laat vind ik. Dus je moet bij de eerste keer de cliënt het heel goed aanleren. En als de cliënt toch bij je komt en je ziet dat de buik nog niet goed omhoog gaat en de ademhaling weer naar boven gaat dan zou die thuis dat nog een keer moeten doen. Als je de basis niet goed pakt dan gaat het fout.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Even kijken, eh oefeningen dan zie je waar die mevrouw de hand heeft. Dus ze moeten goed kijken. Die mevrouw heeft als het goed is de hand op de navel liggen. En hier boven dat kun je aan het sleutelbeen heel goed voelen. Daar moeten ze dus heel goed naar kijken. Daarvan vind ik er zit één gevaar in, dat ze het verkeerd aanleren. Maar als ik niks anders heb dan dit moet je hier heel goed kijken. En ik denk de mensen die deze klachten hebben die zullen hier ook heel goed naar kijken. Want die willen er zo snel mogelijk vanaf. Doen ze het niet, dan worden ze meteen afgestraft want dan zitten ze nog steeds hoog met de ademhaling en dan blijf je tijdens de oefeningen duizelig. Kijk als ik hier bij jou even flink inademen dan wordt ik ook duizelig. Deze mensen zijn daar supergevoelig voor want dat maakt het zo eng. Dus geloof me die gaan echt goed kijken.

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

De tachtigste dag, dan zou ik het gewoon uit mijn eigen doen en niet met de app.

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Dan ga ik even kijken de oefeningen doorlopen, wat heb ik nog niet gedaan. Want de oefeningen worden allemaal heel goed aangegeven. Heb ik misschien de flank gemist. De meeste mensen liggen liever alleen op de bank dan dat ze zittend en staand doen. Ja ik heb staand ook geoefend dan zie je dat ze het niet hebben gedaan.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja, ik vind het heel professioneel ik kan eigenlijk niet anders zeggen. Ik had iemand die had ook een app en toen heb ik hem deze gegeven en hij zei dit is tenminste duidelijk. Als je dan de stem erbij hebt, deze mevrouw doet dat heel rustig die begeleid je daar ook in. Maar dat is voor iedereen verschillend. Maar geloof me als mensen klachten hebben luisteren ze heel graag naar die stem. Ik heb wel eens gehoord van een cliënt die vond het wat te snel gaan. Want sommigen kunnen de vijf tellen uit niet halen, dat is wel wat je er in moet zetten. Sommigen hebben moeite om die vijf te halen en dan is het maar de vraag, daar ben ik niet voor, om dat te forceren. Als mensen veel spanningen hebben in hun leven en ze moeten dat geforceerd doen dan ben ik altijd bang dat ze het verkeerd aanleren.

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Ja ik vind dat ze het heel goed aanpakken, heel professioneel.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Nou dan ga ik eerst die klachten opschrijven, dan zou ik die app inschakelen en dan zou ik na veertig dagen kijken hoe het met de klachten is. Deze app gaat niet zeggen wat je aan de klachten moet doen. Deze app is voor alle mensen die klachten hebben met hun ademhaling dus door een verkeerde ademhaling. Als mensen ongeduldig zijn moet je ze laten zien waar ze verbetering in voelen. Als de mensen de vierde keer bij mij komen gaan we even de klachtenlijst af en dan kijken of ze verminderd zijn. Dat moeten ze ook zien. Heel veel mensen vinden het nog al een onzin om met die ademhaling te beginnen maar als ze zien dat er een verbeteringen komen. Ze kunnen bijvoorbeeld beter slapen, ze zijn niet zo gespannen, gaan meer ontspannen in de auto. Het werkt overal door, maar dat zegt die app niet. Maar stel nu dat je angst hebt met autorijden, je zet dat ding in je carkit je zet hem aan en luistert naar de stem van die mevrouw, hoe fijn kan het zijn. Ik ben doodsbang geweest op de snelweg

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Na tachtig dagen, dat zijn bijna drie maanden dan moet je al een duidelijke verandering hebben. Is dat niet dan doe je echt iets fout dan zou ik diegene van die app benaderen.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nou misschien iets meer uitleg, kijk het staat wel allemaal op de site. Niet iedereen kan de site op, niet iedereen kan dat allemaal zo gemakkelijk. Ze schrijven het er allemaal wel heel duidelijk bij maar ook de mogelijkheid dat mensen kunnen bellen over de uitleg van de app. Er zijn ook veel oudere mensen, die mensen die kunnen dat niet van de site aflezen. Hoe fijn zou het zijn als oudere mensen ook een hulpstukje hebben. Kijk als ik een vrouwtje van tachtig in het vliegtuig moet krijgen moet ik haar dat wel leren. Dit geeft mensen veiligheid.

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Als ik iets niet weet zou ik wel zoeken wie die app aanbiedt en daar informatie proberen te verkrijgen. Dus ik heb hier nu de app, ik accepteer die. Algemeen, ja daar staat alles al.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Dan zou ik dit nummer bellen dan zou ik informatie opvragen. Kijk er staat gewone en mobiel, adres. Ze heeft er alles opstaan. Dus ik feite hoeven mensen niet vast te lopen. Maar oudere mensen gaan dit niet doen. Die hebben amper een telefoon. Ze moeten weten waar ze het kunnen vinden

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja.

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Dat geeft dit ding niet aan hè, de app op zich niet, maar wel als je verder kijkt ja als je alleen naar ademhaling gaat dan vind je het niet. Kijk eerst even terug, ik tik dit aan. Accepteer, dat is ook heel gemakkelijk. Dan moet je deze pakken, counseling, ademtherapie, ook op je werk. Dan moet je hier mee aan de slag of even op google opzoeken maar het staat er allemaal in.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Dan zou ik het op google opzoeken dat moet je eigenlijk altijd doen. Zeker als je geld gaat uitgeven, daar kun je alle informatie krijgen. Dat is voor als je iets niet vertrouwt. Maar als ik een telefoonnummer zou hebben dan zou ik die persoon gaan bellen.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken?
Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja vind ik wel

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ja, ik ben echt heel blij dat hij er is.

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Kijk als ze hier de eerste keer komen heb ik die niet op de rit, maar dat die mensen vanaf het begin mooie hulp erbij hebben. En als ze dan thuis zijn, dan hoor je dat vaak dan weten ze niet meer hoe het moet. Maar dan zeg ik kijk hier staat precies hoe het moet, kijk even hoe je handen liggen. Dat vinden ze wel heel fijn. Maar ik heb ook wel eens toen dat ding er nog niet was dat ze dan thuis zijn en denken wat zij mijn therapeut ook al weer.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Ik zou het niet weten, zou ik echt niet weten. Ik vind hem gewoon ideaal. Iedereen die hier binnenkomt heb ik het er mee over.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

Geen idee, ziet er leuk uit. Kijk als mensen twifelen, symptomenlijst, hoeven ze dit maar na te gaan. Dit is heel herkenbaar, kijk opgeblazen gevoel, misselijkheid, braken (etc. leest een deel van de symptomenlijst op) die komen altijd terug. Stel dat je iemand hebt die denkt dat hij/zij aan het hart heeft, dat hebben heel veel mensen. Kijk hier heb je het al, toen we het er net over hadden van wanneer ga je hem inzitten. Gejaagdheid, onzeker gevoel, dat zijn allemaal waar het mee begint. Ik vind het fijn en duidelijk, heel duidelijk. En de stem dat is voor iedereen heel persoonlijk vind ik. En sommige zeggen wel het gaat me te snel. En van 1 tot en met 5 kan niet iedereen halen. Kijk ik leg het uit dan pak je er vier in plaats van vijf maar dat wordt dan niet gemeld. Kijk als je dan mensen hebben die niks weten en die gaan dan toch die buik dik maken naar die vijf en dan zitten ze weer hoog in de ademhaling en wie corrigeert hun dan? Dat vind ik een minpuntje.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 **2** **3** **4** **5**

Introductie interview

Respondentnummer:

7

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

12-02-1990

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)**

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring**
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Eh ik wil mijn ademhaling op een wat rustiger niveau krijgen dus ik wil iets rustiger ademen en dat ik dat niet te snel doe.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Nou dan zou ik mijn mobiel pakken, In-Balanz app openen, voorwaarden accepteren en op de rode knop drukken. En dan zeg maar deze oefening doen. Als ik dan weer iets rustiger ben sluit ik hem af of ga ik weer naar het startscherm.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nee op zich is het wel direct duidelijk, maar misschien er wordt om algemene voorwaarden gevraagd of ik weet niet eens precies wat er staat. Dat hoeft van mij betreft niet, dat kan misschien als je de app installeert maar niet elke keer tenminste ik lees dat soort verhalen nooit zo snel dus druk al snel op accepteren.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Eh de app openen en ik denk eerst een beetje doorheen kijken, algemeen, even alle knopjes, eh dan bij algemeen even kijken, symptomenlijst, misschien dat eerst even invullen. Accepteren, en dan bij de oefeningen bij 1 beginnen. Ja de eerste oefening eerst rustig doorlezen, even kijken wat het is. En dan afsluiten kijken wat de andere oefeningen inhouden zodat je een beetje weet hoe het hele programma er uit ziet tot het eind. Is het veel of hoe veel tijd ben je er mee kwijt, dat je het een beetje kunt inplannen. En op een gegeven moment denk ik dat ik gewoon met de eerste oefening begin en dan maar kijken hoe het gaat.

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u?

Dan pak ik mijn mobiel er weer bij, dan ga ik naar oefeningen dan ga ik staan en houd ik gewoon mijn mobiel in de hand en dan pak ik oefening vier erbij en dan ben ik bij oefening 29, denk ik. Ik denk dat je nu niet een oefening over kan slaan? Ik snap het even niet want ik ben nog niet zo ver in die app. Oefening 29, en dan start oefening oh dat is misschien een beetje onduidelijk want ik had gedacht dat het op dag dertig misschien wat anders zou zijn. En je wil hem 's avonds staand gaan uitvoeren, wat doe je? Ja dan pak ik mijn mobiel er weer bij, zorg ik dat ik ruimte heb en dat ik alleen ben niet dat er andere mensen bij zijn. Dan start ik de oefening, dan selecteer je op avond en dan play en dan gaat hij al.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Of ik doe hem even opnieuw of ik kijk even op de plaatjes of lees de tekst of er uitleg bij gaat en ik druk op het knopje staand want dat staat onderaan en als dat duidelijk is dan begin ik weer.

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Nou dan ga ik naar oefening zeven, start de oefening en dan dag tien, dan klik ik op ochtend en kun je kiezen welke je doet staand, zittend of liggend en dan doe ik de oefening

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Eh terug rekenen en kijken van waar ik ongeveer was of wanneer ik was begonnen met deze app en dan terug rekenen en kijken hoe ver ik ongeveer was.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nee het is eigenlijk heel duidelijk, met tekst erbij dus je kunt eerst even inlezen. Wellicht wat meer plaatjes erbij want het is altijd wel handig om te zien maar ik weet eigenlijk niet in hoeverre het nodig is want eigenlijk spreekt het wel voor zich. Daarnaast wordt het ook door de pratende vrouw goed uitgelegd.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja wat betreft de houding, dat is helder dat is goed. Ja het enige wat nog een voordeel zou kunnen zijn is meer plaatjes want dan zie je het direct hoe je moet gaan liggen, zitten of staan. Nou ja voor mij is het vaak makkelijker als ik dingen zie, dan kan ik het sneller kopiëren dan wanneer er tekstuele uitleg staat.

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Informatie registreert, ehm ik ben nu even aan het zoeken want eigenlijk heb ik niet het gevoel dat hij iets opslaat, ik zit even te kijken of er ergens een knop is maar dat kan ik zo één, twee, drie niet vinden. Dat is dus misschien een toevoeging of hij moet beter zichtbaar zijn want ik kan hem nu niet vinden dus dat zou misschien een verbeterpuntje kunnen zijn voor in de toekomst of als er nog een keer een tweede versie komt.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Symptomenlijst, als het goed is heb je die aan het begin ook al ingevuld denk ik om een beetje je nulpunt te meten zegmaar. (leest deel van de symptomenlijst voor). Nou ik zou er even een paar pakken voor het invullen.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Nou ik zou zo'n symptomenlijstje nog een keer invullen en kijken wat ik destijds heb ingevuld en dan kijken of ik daar nu nog last van heb. Maar ja je kunt natuurlijk niet echt eh kijken of je nu meer of minder want het is een ja of nee antwoord. Je hebt er last van of geen last van, je kunt niet echt meten in welke mate of je er toen meer of minder last van had. Maar op zich is het wel een overzichtelijke lijst.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nou je kunt voor je zelf kijken of het je helpt om de symptomen te verhelpen of je bepaalde dingen waar je last van hebt en die staan in deze lijst dan kun je kijken of je door middel van deze In-Balanz app of je na tachtig dagen vorderingen maakt of dat dingen weggaan, dus of de app helpt. En als ze niet weg gaan dan is het misschien niet zinvol om deze app te gebruiken.

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Eh dan ga ik even naar het begin toe ik denk, disclaimer dat niet, algemeen ja algemeen daar staan inderdaad wat contactgegevens en nog wat andere informatie buttons waar je heen kunt gaan.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Dat staat inderdaad bij contact dat daar nog drie andere dingen staan, relatietherapie, ademtherapie en counseling en ook dat het op je werk beschikbaar is. Er staat ook een website bij dus ik zou naar de website gaan of bellen of een mail sturen.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Eh nou ja het staat onder de button algemeen ik denk dat je daar wel heel snel terecht komt, ja eventueel had ik daar misschien contact van gemaakt want mensen zijn meestal als ze naar adresgegevens zoeken ja dan zoeken ze toch snel naar contact dat is vaak algemeen bekend. Ook op websites zie je ze vaak zoeken naar een contact button dus daar zou ik het naar veranderen.

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nou ja in eerste instantie ben ik daar niet naar op zoek ik denk je schaft een app aan omdat je graag ademhalingsoefeningen wilt doen en daarnaast ben je niet echt geïnteresseerd in wat ze nog meer doen. En als je dat wel bent dan ga je vaak naar een website toe. Het is niet echt een toevoeging op de app naar mijn mening.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Dan zou ik weer aan het beginscherm, als je het zegmaar op start dan komt er weer de disclaimer te staan en daar staat een algemene uitleg over wanneer je volgens mij de app kan/kunt gebruiken en als er misschien ernstige klachten zijn dat je dan naar de arts kunt gaan maar als je accepteert dan staat onder disclaimer weer dezelfde soort tekst en daar kun je zien voor wie het bedoeld is en als er andere klachten zijn waar je dan heen moet, dus daar zou ik dan op gaan kijken. En eventueel contact opnemen via telefoon of noem maar op.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken?
Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Eh nou ja ik denk dat het voor iedereen, ja je krijgt elke keer de melding aan het begin en ik denk als je last hebt van deze problematiek dat je wel gericht zoekt en dan is dit misschien wel een handig hulpmiddel en dan komen de juiste mensen wel bij deze app terecht.

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ehm ik ben nog maar een starter dus ik heb niet alle oefeningen al gedaan en het helemaal doorlopen dus ik weet natuurlijk niet hoe het met mijn klachten omgaat en of het mij helpt. Dus ik vind het moeilijk om daar wat over te zeggen maar ik vind wel dat het prettig gebruikt en een goede leidraad is bij de oefeningen

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Nou het is gewoon prettig dat je je mobiel kunt gebruiken bij de oefeningen, dus dan ja je zit vaak niet achter de computer of noem maar op of dingen uit je hoofd doen dus dat is allemaal lastig en nu wordt je gewoon begeleid bij je oefeningen. Je doet het sneller goed, er wordt meegeteld nou ja dat is gewoon fijn.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Nou misschien dat de oefeningen, er zijn zeven oefeningen geloof ik, en dagdelen, en hij houdt het niet voor je bij waar je bent. Dat zou misschien een tip zijn dat je makkelijker terug kunt vinden van daar ben ik gebleven dus daar moet ik verder of dat je er makkelijker op kunt klikken dat hij misschien iets registreert of bij houdt dat je het programma af kunt werken want nu moet je continu bijhouden van daar ben ik gebleven en dat kan er wel eens bij inschieten.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

En dat zijn dus ook de tips? Of heb je nog andere tips? Ja dat zouden mijn eerste tips zijn inderdaad en ja die informatie wat je elke keer in het begin moet accepteren is in mijn ogen niet nodig en de extra informatie over andere therapieën en dergelijke dat hoeft ook niet. Vaak is een contact button wel voldoende, als je toch interesse hebt in andere dingen ga je via die contact button wel contact opnemen.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Introductie interview

Respondentnummer:

8

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

09-06-1961

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)**
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring**
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring**
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Eh om een goede ademhaling te krijgen, ik heb dat soms gewoon nodig.

Scenario's**Scenario 1**

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Ik ga naar mijn appje, tik ik aan en dan doe ik accepteren en dan doe ik de paniekhendel. Daarnaast vind ik dat het soms allemaal te lang duurt voordat ik zover ben. En dan doe ik wat zij dus verteld en dat doet me wel goed.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ja ik vind het wel goed, ja.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Dan ga ik naar mijn appje en dan weer accepteren en dan ga ik naar de oefeningen en dan begin ik met oefening één maar ik ben nou al verder maargoed het wijst zich allemaal wel vanzelf. Dan druk ik daar dus op start oefening en dan kun je beginnen dus.

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u?

Nou weer naar dat appje en dan naar oefening vier dat is dus dag 29 tot en met 42 en dan start oefening. Ja

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Ja dan de foto aandrukken maar dat werkt dus niet. Dat is niet handig want het is niet heel duidelijk dan moet ik mijn bril weer op dus je kunt het niet vergroten, dat zou wel handig zijn.

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Nou dan ga ik naar oefening zeven en dan start oefening, en dan ehm dat was niet goed dus. Nu ga ik dus helemaal fout. Eh oefening zeven, nee nu klopt het dus even niet nu ga ik de mist in ik dacht oefening zeven dat is dag 71 tot en met tachtig dat tik ik dus aan, start oefening en dan krijg je dagen te zien dus dat klopt volgens mij dus niet. Oh ja ik zie het al maar dat is niet handig. Nou dan klik ik de ochtend aan.

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Als ik het echt nodig heb kun je naar de paniekhendel, en anders zou ik zomaar een oefening kiezen dan heb ik daar ook wel baad bij ik denk dat het niet heel veel uit maakt welke oefening, als ik maar een ademhalingsoefening doe.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Jawel, het had wel iets groter gemogen maar daarnaast kan ik het natuurlijk ook op mijn tablet doen. Maar jawel het werkt wel.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Jawel, het is wel dat je even goed moet kijken ik moet mijn bril er wel bij op doen het had dus wel iets groter gemogen.

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Nee ik kan dat dus niet zien op die app, dat moet ik zelf bij houden dat is wel lastig maar ik houd het zelf wel bij dus dan lukt het wel aardig. Maar zou handig zijn als de app dat aangaf.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Dat kun je denk ik niet, nee je hebt geen eh ja er is een symptomenlijst als je die aanklikt, dat heb ik wel eens gedaan maar als je weer terug gaat dan is het weer weg dat blijft niet.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Nee dat kun je niet zien, dan klik ik wat aan maar kijk je later en dan is het weg.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Nee er zou een soort dagboek of zo in moeten staan dat hij dat bij houdt dat wat je intypt dat dat er in blijft staan.

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Ehm ja hoe bedoel je? Ja je snapt iets niet en wil het graag aan iemand vragen, wat doe je? Ja goede, ik denk naar algemeen, ja algemeen daar heb je wel nummers en een site waar je denk ik naar toe kunt schrijven. Ik heb het nog niet nodig gehad maar ik denk dat ik daar wel uit zou komen met een telefoon nummer of emailadres.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Nou er zit een knop op dat je eventueel ook op je werk dit kunt gebruiken. Gelukkig nog niet nodig gehad maar de mogelijkheid is er wel.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nou ik vind het op zich niet belangrijk, ik heb het ook nog niet nodig gehad en het gaat mij meer om de ademtherapie en niet om de rest er om heen.

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Jawel ja je kunt het wel vinden maar ik heb mij daar ook nog niet zo in verdiept omdat ik het niet nodig heb gehad.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Ja ik heb toen die eh, ik kijk even, die symptomenlijst ja ik dacht eerst als je die symptomenlijst in vult met veel ja dat er wel een advies zou komen maar dat is dus niet het geval het is dus alleen als je zeven keer ja hebt dan heb je misschien wel ademhalingstherapie nodig maar nee daar had wel wat meer bij mogen staan.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nee niet helemaal.

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ja, meeste wel 80% wel.

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Dat ik op momenten dat ik het echt nodig heb dat het er dan ook voor me is dat ik er dan ook gebruik van kan maken. En ik heb er wel baad bij.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Nou inderdaad dat het soms te klein is en dat je wel ja soms bepaalde handelingen dat ik op verkeerde knopje druk bijvoorbeeld en dan duurt het te lang voordat je bent waar je wil zijn.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

Ja dat je het scherm kunt vergroten en misschien toch nog iets duidelijker.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Introductie interview

Respondentnummer:

9

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

30-11-1991

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)**

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring**
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring**
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Om mijn nek-, schouder- en rugklachten te verminderen. Ik heb daar al zo lang last van en van alles geprobeerd en toen kreeg ik de In-Balanz app als aanrader.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Dan open ik de app, dan accepteer ik de voorwaarden en dan druk ik direct op de paniekhendel. Deze begint meteen met praten ik zou dan wel een rustig plekje opzoeken om te gaan zitten. Eh ik denk dat voor de mensen die hier last van hebben het heel prettig kan zijn om zo'n stem te horen die je rustig maakt.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ja

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Eh ja gewoon alle oefeningen? Dan ga je gewoon naar oefeningen en misschien lees je eigenlijk wel eerst weer even de disclaimer dat heb ik toen ook gedaan en nog even bij algemeen en dat je dan begint met de eerste oefening. Als je op oefening 1 klikt dan spreekt het allemaal voor zich. Hu, alleen was het mij niet opgevallen dat je die tekst nog kon scrollen daar hadden ze een balkje aan de zijkant moeten doen want nu weet je dat niet. Pas nu zie ik dat nu ik er met mijn vinger over ga. Dus dat moeten ze duidelijk aangeven dat je kunt scrollen.

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u?

Dan ga ik naar oefening vier, en dan klik ik op staand en 's avonds. Alleen had dit wel iets mooier en duidelijker gekund. Ik weet niet wat ik er aan zie maar vind het niet heel professioneel zo hoe het er nu uit ziet. Je ziet het verschil ook niet zo goed tussen 's avonds en 's ochtends.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Dan bekijk ik het plaatje maar er zijn maar twee plaatjes en die foto's zijn van een afstandje genomen, misschien waren wat close-ups ook wel handig geweest. Of in ieder geval dat je de afbeelding kan vergroten.

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Dan ga ik naar de laatste oefening, zover ben ik nog lang niet hoor. Maar dan klik ik eh even kijken oefening 7 aan, en dan eh dit is echt heel onlogisch, want dan zouden ze er dus neer moeten zetten oefening 71 tot 80. En misschien ook een uitleg waarom hier alle dagen wel verschillen en bij de vorige oefeningen niet.

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Ja dat heb ik wel al een paar keer gehad, dan wist ik niet of ik nog oefening 1 moest doen of al vast naar oefening 2 moest gaan. Maarja dan denk ik dat het beter is om nog even een keer de eerste te doen in plaats van al naar de volgende. Ik vind het niet handig dat de app niet bijhoudt waar je bent.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja als je het leest en luistert dan weet je wel precies wat je moet doen eigenlijk

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nee mogen close-ups bij of dat je het plaatje kan vergroten

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Nee dat zou inderdaad wel fijn zijn misschien, eh dat er bijvoorbeeld staat welke datum je welke oefening hebt gedaan. Dan hoeft je daar zelf niet aan te denken en loop je sowieso goed.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Dan vul ik de symptomenlijst in en klik ik op ja als ik ergens last van heb. Deze lijst ziet er goed en duidelijk uit.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Dat kan dacht ik niet. Dus dat moet je zelf een beetje aanvoelen aangezien de app niet bij houdt of je er op het begin meer last van hebt dan aan het eind van de oefeningen

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ja wel goed dat je kan zien waar je allemaal last van kunt hebben en dat ademtherapie daar goed voor zou kunnen zijn ehm maar het zou nog mooier zijn als ze een soort grafiek er uit krijgen dat je kan zien dat je symptomen zijn afgenomen. Waar ik natuurlijk op hoop haha want ik besteed er erg veel tijd aan. Het duurt wel lang moet ik zeggen. Zo veel dagen en dan elke dag twee keer.

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Dan zoek ik even in de app. En dan bij algemeen staat al een nummer en emailadres. Wel fijn dat ze er dat in zetten want ik heb het gevoel dat dat bij de meeste apps niet zo is.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Ja waarvoor zou je dat willen weten? Je download de app toch voor de ademtherapie en niet voor relatietherapie dus dat slaat nergens op dat ze er dat in hebben staan. Maar goed als je het wil weten eh dan staat het onder algemeen

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja heel fijn dat ze het er zo duidelijk neer zetten

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja is wel duidelijk voor als je dat wil weten.

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Eh in die disclaimer staat wel duidelijk voor wie deze app is gemaakt en dat je wel altijd een arts moet raadplegen dus dan lees je dat even door en dan weet je het of die app voor jou is gemaakt of niet.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja dat staat er wel goed

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ja hij voldoet redelijk aan mijn verwachtingen

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Dat een stem precies verteld wat er gedaan moet worden

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Dat de hele training zoveel tijd kost

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

Nou ehm even denken, ik denk dat de opzet wel iets duidelijker kan. Het hele ontwerp zegmaar. Ik vind het nu niet altijd even logisch.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5

Introductie interview

Respondentnummer:

10

Wat is uw geslacht?

Man/Vrouw

Wat is uw geboortedatum?

09-07-1995

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a) Lager onderwijs (basisonderwijs/VMBO praktijkonderwijs)
- b) Middelbaar onderwijs (VMBO theorieonderwijs/Havo/MBO)**
- c) Hoger onderwijs (VWO/HBO/WO)

Hoeveel ervaring heeft u met smartphones?

- a) heel erg veel ervaring**
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring
- d) geen ervaring

Hoe vaak maakt u gebruik van applicaties?

- a) dagelijks**
- b) wekelijks
- c) maandelijks
- d) zelden
- e) nooit

Hoeveel ervaring heeft u al met de In-Balanz app?

- a) heel erg veel ervaring
- b) redelijk wat ervaring
- c) weinig ervaring**
- d) geen ervaring

Wat zijn/is de reden(en) voor het gebruik van de In-Balanz app?

Vaak zere buik en ik slaap ook niet heel goed de laatste tijd. Ik kom echt moeilijk in slaap en word 's nachts ook vaak wakker en toen zei mijn zus dat ik de In-Balanz app maar moest proberen misschien dat dat zou werken.

Scenario's

Scenario 1

U heeft uw mobiel in uw zak. Stel u voelt zich opeens niet lekker en voelt een hyperventilatie opkomen, wat gaat u doen?

Eh ja als ik dat zou hebben dan zou ik die paniekhendel op het beginscherm aanklikken. Deze rode knop. Dat is wel heel duidelijk.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met paniek? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ja ik vind het wel goed omdat het meteen op de eerste pagina staat en als je dan paniek hebt dan hoeft je niet zo lang in die app te zoeken. Maar dan is het eigenlijk niet zo handig dat je weer moet accepteren op het begin. En ook niet dat je elke keer die uitleg moet luisteren als je die knop vaker gebruikt.

Scenario 2

Stel u wil beginnen met de ademtherapie wat gaat u doen?

Nou dan zou ik gewoon naar de oefeningen gaan en dan oefening 1 doen. Ik vind de hoeveelheid tekst wel veel en dat zou ik dan overslaan dus begin meteen met het afspelen. Maar eh dat is wel goed dan snap je het ook wel.

Stel u bent op de 30^{ste} dag van uw oefeningen en wilt de oefening 's avonds staand uitvoeren, wat doet u?

Eh even kijken, dag 30 dan ga ik naar oefening 4 en dan klik ik op 's avonds en dan staand. Ja dat is wel makkelijk.

U wilt nog een keer duidelijk weten hoe de handen geplaatst moeten worden, wat doet u?

Dan kijk ik op het plaatje en dan zie ik wel hoe de handen geplaatst moeten worden. Maar nu ik dacht dat je hem wel zou kunnen vergroten als je er op zou klikken. Maar dat kan dus niet. Ik denk dat het fijner is als je hem kan vergroten dan kun je het nog wat duidelijker zien hoe de handen echt geplaatst moeten worden.

Stel u bent op uw 80^{ste} dag in de ochtend en wil de oefening doen. Wat doet u?

Eh dan ga ik naar de laatste oefening. Hmm dan staat er dag 1 tot en met 10 maar die heb ik toch al gedaan? Even terug, oh nou ja dat zou wel goed zijn dan. Dag 80 is de laatste dag dus dan zal dat wel dag 10 zijn. Maar ik vind het raar dat ze daar dag 1 tot en met 10 hebben staan in plaats van dag 71 tot en met 80.

Stel u weet niet bij welke dag u bent, wat gaat u doen?

Nou dan zou ik gewoon gokken waar ik ongeveer was gebleven en dan daar verder gaan.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app de oefeningen uitlegt? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Eh even lezen hoor, want dat heb ik zelf niet gedaan haha. Ja dat is wel duidelijk maar ik zou het niet zo snel gaan lezen eigenlijk.

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van de houding? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Nee de plaatjes moeten dus groter

- Bent u tevreden over de manier waarop In-Balanz informatie van u registreert?

Nee want dat doet de app helemaal niet.

Scenario 3

Stel u wilt bijhouden waar u allemaal last van heeft, wat gaat u doen?

Nou dan zou ik naar die symptomenlijst gaan en invullen waar ik allemaal last van heb. Dan kun je gewoon aanklikken ja of nee. Ik vind dat ze dat mooi hebben gedaan al die klachten zo op een rijtje en dat je dat aan kan klikken of je daar last van hebt of niet. En dan op klaar, oh ja en dan staat er dat je de app kunt gebruiken als je last hebt van 5-7 klachten.

En stel dat u dan na 80 dagen wilt weten of de symptomen zijn afgenomen, wat gaat u dan doen?

Dan euhm je kunt niet zien of het is afgenomen maar dat weet je zelf toch wel als je na een tijdje minder slaapproblemen hebt dan weet je toch dat het wel goed is.

Evaluatievraag:

- Bent u tevreden over hoe de In-Balanz app omgaat met de symptomen? Zo nee, hoe zou u het liever gehad willen hebben?

Ja ik ben daar wel tevreden over

Scenario 4

Stel u heeft een vraag over de app, wat zijn uw stappen?

Nou dan ga ik denk ik naar eh algemeen. Ja en daar staan al een nummer en emailadres dus dan zou ik daar naar toe mailen of misschien naar de website gaan denk ik eh ja daar kun je vaak ook wel informatie vinden.

Stel u wilt weten waarvoor In-Balanz u nog meer kan helpen, wat doet u?

Eh de praktijk? Dat stond toch ook bij algemeen net? Ja dat staat onder algemeen, daar staat precies voor wat voor dingen de praktijk je nog meer kan helpen. Dat is mooi voor de mensen die dat nodig hebben dan kun je daar naar toe bellen ofzo.

Evaluatievragen:

- Bent u tevreden over de duidelijkheid van het vinden van een nummer of e-mailadres voor vragen? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja

- Bent u tevreden over de manier hoe de In-Balanz app aangeeft waarvoor u nog meer terecht kan bij de In-Balanz praktijk? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja

Scenario 5

Stel u wilt weten wat de condities zijn voor het gebruik van deze app, wat doet u?

Ja dat is toch hetzelfde als wat ik zei bij symptomen? Als je meer dan 5-7 klachten hebt dan kun je die app gebruiken om het minder te maken. Eh ja dan ga je dus gewoon die lijst weer invullen en dan weet je of die voor jou handig is.

Evaluatievraag:

- Is de In-Balanz app duidelijk in het geven van informatie over wie de app kan gebruiken? Zo nee, hoe had u het anders willen zien?

Ja.

Afsluitend interview

Voldoet de applicatie aan uw verwachtingen?

Ehm ja de app is wel zo als ik hem ook verwacht had, wel mooi.

Wat vond u handig aan de In-Balanz app?

Ik vind het handig dat ik er dan 's avonds voor het slapen gaan heel rustig van wordt en dat ik dan sneller in slaap val.

Wat vond u minder handig aan de In-Balanz app?

Soms vind ik die stem wel een beetje saai en ehm ja het mag wel iets duidelijker waar je handen geplaatst moeten worden.

Heeft u nog tips om de applicatie te verbeteren?

Ja dus dat de handen iets duidelijker eh ik bedoel dat de plaatjes iets duidelijker moeten hoe de handen geplaatst moeten worden. En ik zou de app ook gratis maken misschien.

Perceived Persuasiveness Questionnaire, vertaling van: Measurement items for principal constructs in our joint studies (Harri Oinas-Kukkonen 27.2.2014)

Omcirkel na de uitspraak het cijfer wat het meest bij je past, 1: helemaal niet mee eens, 5: helemaal mee eens.

1. De In-Balanz app geeft mij de middelen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

2. De In-Balanz app helpt me om mijn ademhaling te veranderen

1 2 3 4 5

3. De In-Balanz app geeft mij geschikt advies

1 2 3 4 5

4. De In-Balanz app moedigt me aan

1 2 3 4 5

5. De In-Balanz app helpt me om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen.

1 2 3 4 5

6. De In-Balanz app is vertrouwenswaardig

1 2 3 4 5

7. Ik zal de In-Balanz app blijven gebruiken in de toekomst

1 2 3 4 5

8. De In-Balanz app is gemaakt door gezondheidsprofessionals

1 2 3 4 5

9. Wanneer ik het nodig heb, krijg ik via de In-Balanz app steun van mijn medegebruikers

1 2 3 4 5

10. Leren van het handelen van medegebruikers heeft voordelen voor me

1 2 3 4 5

11. De In-Balanz app wekt vertrouwen

1 2 3 4 5

12. Het gebruik van de In-Balanz app past in mijn dagelijks leven

1 2 3 4 5

13. De In-Balanz app geeft mij de geschikte feedback

1 2 3 4 5

14. Het gebruik van de In-Balanz app verstoort mijn dagelijkse routine

1 2 3 4 5

15. Het gebruiken van de In-Balanz app is praktisch/handig voor mij

1 2 3 4 5

16. De In-Balanz app heeft invloed op mij

1 2 3 4 5

17. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app geen effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

18. De In-Balanz app is persoonlijk relevant voor mij

1 2 3 4 5

19. De In-Balanz app zorgt ervoor dat ik mijn gedrag (mijn ademhalingspatroon) heroverweeg

1 2 3 4 5

20. De In-Balanz app vereist niet veel inspanning van mij

1 2 3 4 5

21. Via de In-Balanz app kan ik mijn ervaringen delen met medegebruikers

1 2 3 4 5

22. Het gebruik van de In-Balanz app is eenvoudig

1 2 3 4 5

23. Het gebruik van de In-Balanz app is omslachtig

1 2 3 4 5

24. Mijn kansen om mijn natuurlijke ademhaling terug te krijgen en mijn klachten te verlichten of te laten verdwijnen verbeteren door het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

25. De In-Balanz app toont deskundigheid

1 2 3 4 5

26. Ik blijf de In-Balanz app gebruiken

1 2 3 4 5

27. Naar mijn mening, heeft het gebruik van de In-Balanz app effect op mijn ademhaling en klachten

1 2 3 4 5

28. De In-Balanz app is betrouwbaar

1 2 3 4 5

29. Ik overweeg te stoppen met het gebruiken van de In-Balanz app

1 2 3 4 5

30. Het vinden van de tijd om de In-Balanz app te gebruiken is geen probleem voor mij

1 2 3 4 5

31. Ik ga de In-Balanz app niet meer gebruiken vanaf nu

1 2 3 4 5