

RAPPORT SMART SPEAKER applicatie *ECHT GESPREK*

Tweede fase

AANLEIDING

In mei 2020 heeft de EO een aanvraag ingediend voor een vervolgtraject voor smart speaker applicatie Echt Gesprek. Het proces behelst het technisch en redactioneel verder ontwikkelen van de applicatie op basis van de resultaten uit het eerste traject.

Het onderzoek richtte zich op:

- Het toegankelijker en overzichtelijker maken van de flow
- Het creëren van een product dat gebruikers meerdere keren willen gebruiken
- Het laagdrempelig onderzoeken en verbeteren van het product, verwerkt in de redactionele flow.
- De voice-over van Bert van Leeuwen zo natuurlijk mogelijk laten aansluiten bij de gebruikerservaring.

Echt Gesprek is na het onderzoek niet live gegaan. Toelichting staat op de laatste pagina.

METHODE

- In deze tweede fase zijn de volgende aanpassingen gemaakt:
 - Inleiding door Bert van Leeuwen van de applicatie met daarbij de nadruk op privacy. “Ik luister niet mee”.
 - Gebruikers krijgen meer instructies en mogelijkheden (volgende vraag, andere categorie of stoppen).
 - De nieuwe vragen – voorheen waren er zes opeenvolgende vragen – zijn gerangschikt in zes categorieën: relaties, Emoties, Identiteit, Zingeving, Samenleving, Dilemma’s, waarbij de start categorie vastligt. Deze categorieën zijn ontstaan op basis van research naar bestaande gesprekskaartjes en de daarin voorkomende categorieën. Daaraan hebben we een ‘EO-laag’ toegevoegd.
 - Binnen elke categorie zitten zo’n 15-30 vragen om over met elkaar in gesprek te gaan.
- Samen met afdeling Digitaal van de EO zijn User Experience testen opgezet aan vier groepjes van minimaal drie personen. Zonder veel uitleg, moesten ze instructies volgen en tot een gesprek komen.
- Na dit gesprek een nagesprek met de groep over de ervaringen.

LEARNINGS

Spel

- Deelnemers weten niet wat ze moeten verwachten, maar zijn welwillend. Velen weten niet eens wat een smart speaker is. Na het spelen vinden ze het echt leuk om te doen
- Echt Gesprek vinden ze een leuke titel, maar nogal serieus klinken. Daardoor vinden ze het ongemakkelijk voelen om anderen dit spel voor te stellen of spontaan te doen.
- Bij marketing is het dus nodig om te benadrukken dat het om een spelletje gaat.
- Duidelijke reden geven om dit spel te spelen, anders geen noodzaak (“Ik kan toch zelf ook vragen stellen”).
- Deelnemers hebben bij de alom bekende ‘Kletsotjes’ en het kaartspel ‘Vertellis’ een speelse, gezellige connotatie. Dit zijn vergelijkbare spellen met hetzelfde doel om een goed gesprek te hebben met elkaar.

Deelnemers geven aan dat zulke fysieke kaartjes laagdrempeliger voelen dan via de smart speaker. Maar ze vinden het ook weer grappig om direct te worden aangesproken.

Introductie

- De introductie van de smart speaker in toonzettend. Deelnemers gaven aan nodig te hebben: kort maar ook triggerend, duiden, setting geven, en instructies uitleggen. Deze elementen tezamen is veel info en moeilijk te onthouden. Resultaat tot nu toe in 50sec:
 - Leuk dat jullie kiezen voor een Echt Gesprek. Een spel voor de momenten wanneer je echt even tijd hebt voor elkaar. Dat kan met vrienden, familie, collega's of met wie je ook bent.
Kies vragen uit zes verschillende onderwerpen en laat je verrassen door elkaars antwoorden. Zo leer je de ander nog beter kennen en sta je stil bij wat je in het leven echt belangrijk vindt.
Er zijn zes onderwerpen waarover je het kunt hebben. Wil je mij er weer bij hebben met een andere vraag of een ander onderwerp, zeg dan 'Oké Google', met daarna je keuze. Je kunt zo lang praten als je wilt, en ook op elk moment zeggen 'Oké Google, ik wil stoppen'.
Mooi gesprek toegewenst en veel plezier samen.
Zeg nu Oké Google, we willen starten.
- Expliciet benoemen van de privacy waarborg met 'ik luister niet mee' werd juist ervaren als verdacht: 'oh, luisteren ze mee dan?', waardoor deelnemers juist terughoudend werden.
- De zin 'wil je mij er weer bij betrekken' maakt duidelijk dat Bert niet met het gesprek meedoet. Toch blijven de deelnemers als vanzelf naar de smart speaker kijken en in die richting praten.

Instructies

- De instructies moeten bij elk keuzepad worden herhaald om de navigatie duidelijk te houden: 'Je kunt mij op elk moment erbij roepen zeg dan/door te zeggen Oké Google, andere vraag, of Oké Google, ander onderwerp, of Oké Google, ik wil stoppen. Hier komt de eerste vraag bij... Deze herhalingen werden als too much ervaren maar tegelijk ook als noodzakelijk.
- Deelnemers vroegen om de instructies als printscreen op de telefoon, of een andere visuele oplossing. Ze bleven het lastig vinden de auditieve instructies te onthouden.
- Nog gecheckt moet worden in hoeverre de smart speaker verbasteringen en herhalingen snapt.

Onderwerpen

- Er zijn in het spel 6 onderwerpen of categorieën. Om random te kunnen kiezen is het nodig om alle zes te noemen in de intro. Maar dat bleek te veel info. Dus is nu gekozen voor een vaste categorie als start, die algemener en laagdrempelig is namelijk: samenleving. Daarna kunnen deelnemers wel random uit alle zes kiezen.
- Random vragen per categorie betekent ook dat je opnieuw dezelfde vraag kunt krijgen. Technisch is dat niet te voorkomen. Maar deelnemers vinden dat niet erg, want ze weten dat ze dat kunnen skippen en meteen door kunnen naar een volgende vraag.
- Bij een vaste eerste categorie hebben deelnemers neiging om daar lang bij te blijven hangen, omdat ze nog niet alert zijn op de Google instructie voor een nieuwe categorie. Maar tegelijk hebben deelnemers ook de neiging om juist snel door te navigeren vanuit nieuwsgierigheid naar wat de andere onderwerpen zijn.

- Deelnemers hadden extra korte inleiding nodig om de onderwerpen iets meer uit te leggen en er gevoel bij te krijgen. Dus de info bij een categorie is nu als volgt:
 - Relaties: Wat jij belangrijk vindt aan de mensen om je heen, ook de mensen met wie je nu dit gesprek hebt.
 - Emoties: Laat de anderen ontdekken waar jij blij van wordt, of juist boos of waar je nog meer van 'aan' gaat.
 - Identiteit: Laat de ander ontdekken wie je eigenlijk bent en hoe je in elkaar zit.
 - Zingeving: Deel met de anderen wat jouw waarden in het leven zijn en hoe jij belangrijke keuzes bepaalt.
 - Samenleving: Hoe kijk jij aan tegen de wereld waarin je leeft en wat vind je daarin belangrijk?
 - Dilemma's: Deel met de anderen wat jou beweegt wanneer je voor een keuze staat.
- Dilemma's moeten geen optie krijgen van eens/oneens, anders gaan deelnemers terugpraten tegen google home.

Vragen

- Deelnemers vonden het leuke/interessante vragen en leuke/interessante onderwerpen. Deelnemers in de gemixte groepen vonden diverse vragen té persoonlijk/diep. De groepen die elkaar al kenden vonden dat juist leuk. Dilemma: voor een goed gesprek heb je persoonlijke vragen juist nodig, maar wil je breed insteken, dan moet je té persoonlijke/diepe vragen skippen.
- Voor deelnemers die elkaar niet goed kennen zouden de vragen binnen een categorie ook een opbouw nodig hebben, van steeds een laagje dieper. Maar bij random kan dat niet.
- Binnen *Relaties* gaan vragen over zowel de groep als over andere relaties. Sommigen vonden daarom dat we vragen moesten categoriseren. Maar dan krijg je weer een extra instructieprobleem, dus dat hebben we niet gedaan.
- Deelnemers vonden concrete vragen makkelijker om op in te gaan dan abstracte vragen (die bij zingeving en identiteit niet altijd te vermijden zijn).
- Het is zinnig om de vragen nog te laten checken door onze collega die als werk onderzoek enquêtes maakt, op sturing en routing.
- Deelnemer vroeg om feiten/nieuws gerelateerde vragen toe te voegen. Maar dan wordt het sneller gedateerd en drijf je weg van persoonlijk en ervaringen delen.

Gesprekstijd

- Deelnemers vonden het heel prettig om vrijheid te hebben: alle tijd voor antwoorden, voor doorvragen en dus voor een goed gesprek, of voor vragen overslaan.

Verwerken van tips, feedback en opmerkingen

- Na de instructie om te stoppen met het spel, komen deelnemers erachter dat ze nog feedback kunnen geven. Dat kan om helder te blijven niet eerder in de navigatie. Maar ze willen op zo'n eindmoment dan niet nog een drievoudige keuze krijgen van: tips, feedback en opmerkingen. Wel willen ze opmerkingen kwijt kunnen. De vraag daarnaar moet zo open mogelijk gesteld worden. Dus is dat nu als volgt:
 - >Oké Google, ik wil stoppen

- > Mooi dat ik je mocht assisteren bij een goed gesprek. Om mijzelf te verbeteren heb ik jouw hulp nodig. Kun je me laten weten wat je leuk of niet leuk vond aan dit spel? Zeg Oké Google, ik wil nog wat kwijt of Oké Google, ik wil stoppen.
- > Oké Google, ik wil nog wat kwijt.
- > Ga je gang. En je kunt op elk moment zeggen Oké Google, ik wil stoppen.
- > Oké Google, ik wil stoppen
- Dankjewel! Ik hoop dat jullie elkaar beter hebben leren kennen. Praat gerust door samen en kom gauw terug voor een nieuw onderwerp bij Echt Gesprek. Tot dan.

Navigatie

- Deelnemers vonden dat allemaal heel duidelijk. De instructie ‘Oké Google’ vonden sommige op een gegeven moment too much en “Je raakt erdoor uit een echt gesprek”. Maar ze snappen ook dat het met smart speakers zo werkt.

Een ‘echt gesprek’ voeren...

- Deelnemers die elkaar al kenden vonden na het spel dat ze echt een goed gesprek hadden gehad en wilden eigenlijk niet stoppen.

Bij deelnemers die elkaar niet goed kenden liepen de gesprekken stroef, aftastend, niet echt lekker: “Omdat het serieus is, wil ik nadenken over wat ik ga zeggen, omdat ik deze mensen niet ken. Met vrienden zou ik meer zeggen wat in me opkomt”.

Is het doel om elkaar beter te leren kennen, dan zijn andere vragen nodig. Zoals het spel nu is, werkt het goed bij mensen die elkaar al kennen en die een goed gesprek willen hebben: “Ik zou dit wel met bekenden doen, of met onbekenden met wie je een band gaat opbouwen”.

Technisch

- Google Dialogflow waarmee de eerste versie van Smart Speaker is gemaakt wordt niet ondersteund door de ICT van de EO. Dat heeft problemen opgeleverd en een vertraging van enkele weken in dit proces, zeker ook omdat de ontwikkelaar van de eerste validatie inmiddels niet meer werkzaam was bij de EO. Ook de technische ondersteuning vanuit Studio Digitaal was niet duidelijk en had eerst afstemming nodig. Ofwel, Echt Gesprek had geen technische ondersteuning meer binnen ons bedrijf na vertrek van de betreffende medewerker. Omdat het niet in de core business van de EO ligt, kostte het tijd om dat weer goed op te starten.

CONCLUSIE

Het onderzoek naar de tweede fase is uitgevoerd en geslaagd. Het heeft een toegankelijke flow met overzichtelijke categorieën opgeleverd waarbij gelet is op privacy, vaker gebruik en het meten van gebruikerservaring.

Het idee voor Echt Gesprek voor de smart speaker is voortgekomen uit de tv-serie Familiediner, met het idee dat als families wat dieper met elkaar in gesprek raken

Niet zo nodig

Als Echt Gesprek bij de deelnemers werd gepresenteerd als tool voor een echt gesprek 'hoefde dat 'niet zo nodig'. Dat voelde alsof ze zo'n tool nodig zouden hebben en het zonder niet zou lukken om een diepgaander gesprek te hebben. Daar zaten ze niet op te wachten, dat konden ze zelf wel.

Wel als spel

Als Echt Gesprek werd gepresenteerd als spel leek het ze wél leuk. Dan waren ze er ook wel voor in om dat ooit spontaan te gaan doen. Maar ook bij het idee van Echt Gesprek als spel was er een hobbel, want dan wisten ze toch niet goed hoe je dat in een groep zou moeten voorstellen om te gaan spelen. Ofwel het leek ze wel leuk, maar er was twijfel of ze het daadwerkelijk ooit spontaan zouden spelen.

Beter bij mensen die elkaar al kennen

De deelnemers die elkaar al kenden vonden het leuk om te doen en gingen uitgebreid op de vragen in. Bij de deelnemers die elkaar niet (goed) kenden liepen de gesprekken stroef, awkward en niet prettig. De deelnemers die elkaar al kenden vonden het roepen van commando's een verstoring van het gesprek.

Niet te diepe vragen

De vragen die serieus waren (juist de opzet van deze tool) werkten niet. Deelnemers vielen stil en vonden dat toch te diepe vragen. Dus moet je kiezen voor concrete en minder diepe vragen. Ook voor de toegankelijkheid. Het lastige is dat wij met deze tool ook gespreksstof willen bieden voor zingeving en identiteit. Dat zijn thema's die juist dieper gaan en vaak abstract zijn.

Navigatie moeilijk onthouden

Deelnemers vonden de navigatie onthouden moeilijk. Ondanks de eenvoud en de herhaling. En juist ook die herhaling (die nodig is voor het navigatiepad) vonden ze soms storend voor het gesprek.

De tool voelde als een loshangend iets, het hoort nergens bij en zou inbedding nodig hebben. Te meer omdat het fenomeen smart speaker niet meer zo hot lijkt te zijn. Zo is Apple tijdelijk gestopt met de ontwikkeling omdat de verkoop stagneerde. Waarschijnlijk ook door alle negatieve berichtgeving over 'meeluisteren' door de smart speakers thuis. En in de testen moesten de meeste deelnemers uitgelegd krijgen wat een smart speaker eigenlijk is.

Verder liep deze verkenning vast op het systeem (niet ondersteund door onze ict en afhankelijk van externe partij Google) en zou het nodig zijn dit op een nieuw platform op te bouwen als we dit product duurzaam willen inzetten.

Kortom, Echt Gesprek is een leuke tool om mee te spelen en voice gebruik zal ook op andere manieren dan als smart speaker toegepast worden. Dan is er zeker potentie om het als spel uit te brengen en als tool om in andere titels te gebruiken.

Hoofdconclusie

In het op deze manier inhoudelijke gesprekken faciliteren over best ingewikkelde thema's zien we minder potentie. De potentie van het verbinden van mensen d.m.v. een smart speaker is eerder te vinden in spelvorm en met meer luchtigheid erin.

Livegang

Na de livegang is gekozen om niet live te gaan met de nieuwe fase van de chatbot. Dat had verschillende redenen:

- In de testresultaten zagen we geen aanleiding om veel energie te stoppen in dit concept (hierboven beschreven) en het opnieuw in de markt te zetten.
- Er is een sterke ontwikkeling van 'voice'. Toch merken we dat de ontwikkeling van creatieve applicaties voor smart speakers vooralsnog niet hoog op de to do lijstjes staat van mediaorganisaties. Smart Speakers worden vooralsnog vooral gebruikt voor functionele doeleinden.
- Technische borging (en tijd van een ontwikkelaar) van een systeem dat we niet of nauwelijks gaan gebruiken, staat minder hoog op de prioriteitenlijst bij de EO wat vertraging veroorzaakt.