



Confidence

D 6.3.2 – Training Material for End-Users

Project Deliverable

Project Number	AAL-2011-4-024
Project Name	Confidence
Duration	June 2012 – May 2015 (36 Months)
Coordinator	Salzburg Research Forschungsgesellschaft
Document ID	D 6.3.2
Release Number / Date	V1.1 / 31 st January 2014
Checked and released by	Edith Birrer, iHL
Document Type	Project Deliverable
Original Due Date	1 st October 2013
Dissemination Level	Public
Main Editor	Hochschule Luzern – iHomeLab
Contributing Partners	iHL, SRFG, terz
Reviewed by	Cornelia Schneider, SRFG Rolf Kistler, iHL



Short Description

Confidence develops a mobility safeguarding assistance service for people with mild to moderate dementia. This document contains a list and short descriptions of the different pieces of material used for recruiting end-users for the field tests and train them in the usage of the Confidence system. As such it can be seen as a short guide introducing and referencing the different training material which then can be found in their separate documents and presentations. This document and the collected training material correspond to the Deliverable D6.3.2 as described in the DoW [1]. It closely relates to the Deliverable *D6.3.1 Training Concepts for End-Users* [2], which describes the training concepts for the end-users in Confidence to which this document refers.

© 2014 Confidence Project Consortium. Not to be reproduced or copied without permission.

The Confidence project is Co-funded by the European AAL Joint Programme

Revisions

Rev.	Date	Authors	Description
0.1	01.10.2013	Edith Birrer	Initial Version
1.0	28.01.2014	Edith Birrer, Rolf Kistler	Review and First Release
1.1	31.01.2014	Cornelia Schneider, Rolf Kistler	Review

List of Authors

Edith Birrer (iHL)

Rolf Kistler (iHL)

Cornelia Scheider (SRFG)



Confidence

1 Contents

1	Contents.....	3
2	Management Summary	4
3	Introduction	5
3.1	Purpose of this Document	5
3.2	Scope and Relationship to other Deliverables	5
3.3	Definitions, Acronyms and Abbreviations	5
4	Training and Testing Plan.....	6
5	Description of Training Material	7
5.1	First Information Visit Caregivers	7
5.1.1	Introduction	7
5.1.2	Agenda and Checklist	7
5.1.3	Movie Clip	9
5.1.4	Flyer.....	9
5.1.5	Presentation.....	11
5.1.6	Paper GUI-Mock-ups.....	12
5.1.7	Project Description and Informed Consent	13
5.2	Training Material Test-pair Information and Acceptance Tests	14
5.2.1	Introduction	14
5.2.2	Agenda and Checklist	15
5.2.3	Presentation.....	17
5.2.4	Screen Plan	17
5.2.5	Test Description and Walkthrough.....	18
5.3	Training Material for Field Tests	20
5.3.1	Introduction	20
5.3.2	Agenda and Checklist Carers.....	20
5.3.3	Presentation for Carers	21
5.3.4	Manual for Carers	22
5.3.5	Manual Confidence Portal	24
5.3.6	Agenda and Checklist Test Pairs	24
5.3.7	Presentation for Test Pairs.....	26
5.3.8	Manual for Primary End-Users	27
5.3.9	Manual for Secondary End Users.....	28



Confidence

5.3.10	Questionnaires	29
5.3.11	Note Book	30
5.3.12	Confidence Exercises.....	31
5.3.13	Device Information Sheet	32
5.3.14	Contacts and Dates Sheet	32
6	References.....	34

2 Management Summary

Confidence aims at developing a mobility safeguarding assistance service with community functionality for people with mild to moderate dementia. This document presents the material used to recruit and train the end-users.

Relatively early in the project it has become clear how important the personal contact, trust and a personalised training are for the success of Confidence. This system will not be sold in a web store, it relies on trained caregivers or sensitized informal carers to get to the people really in need of it. Therefore, a detailed *Confidence Training Concept for End-Users* has been developed and presented in [2] that describes possible approaches for the training prior and during the execution of the acceptance tests and field trials.

This document can be seen as description of the concrete instance of that concept in form of listing and explaining the different material that have been developed to support and train all end-users and people involved in the development and the tests of the Confidence system. It is a reference guide that gives an overview of the different training artefacts that we are still and will continue to utilize during the different phases of the project. As such the document is the entry point for the project deliverable *D6.3.2. Training Material for End-Users* which resembles this document together with all the documents which it refers to and which were created for information and training purposes.

First, a short introduction of the different phases where training of the end-users is needed and a summary of the training and testing plans, which are naturally closely related, are given.

In the main part, the document lists all the pieces of material sorted by the most intensive information and training phases (information and recruitment, acceptance tests, field tests). For each piece of material a short header informs the reader about its target audience, the intention, a short table of contents, the format and the related file names where the contents can be found. In order to make one self a better picture of how the different material look like without opening all files, usually one or two representative screen shots accompany the information header.

From today's point of view, the material created has proven quite useful for all project member and end-users giving each of us more "confidence" in testing and using the system. Of course, one can always improve. So the material will be updated and further developed during the further course of the project.



3 Introduction

3.1 Purpose of this Document

This document sums up all relevant information concerning the material to train the different end-user groups of the AAL Call 4 project Confidence. It represents a short guide introducing, explaining and referencing the different training material which then can be found in their separate data files. Altogether, these artefacts represent the official project deliverable *D6.3.2 End-User Training Material*.

3.2 Scope and Relationship to other Deliverables

As already stated above, the document's scope is give a summary and introduction to the training material prepared and used for the end-users in Confidence. The work is a result of the activities conducted in T6.3 Training Concepts and Material of WP6 in conjunction with the preparation of the acceptance and field tests represented in WP5 tasks T5.2 and T5.3 to prepare and execute the tests. The training material described in here base on the concept that is described in deliverable *D6.3.1 Training Concepts for End-Users* [2].

3.3 Definitions, Acronyms and Abbreviations

Primary end-user	Person living with Mild-to-Moderate Dementia seeking assistance
Secondary end-user	Secondary end-users providing assistance to primary end-users (family members)
Care giver	Professional carers who know and care for the primary end-users and are also involved in the training and tests of Confidence and also act as contact persons for the primary and secondary end-users as well as Confidence consortium
Assistance device	Mobile unit that provides the Confidence interface and services to the primary end-users
Helper device	Mobile unit that provides the Confidence interface and services to the secondary end-users
Test pair	A pair consisting of one primary and one secondary end-user testing Confidence
Acceptance test	Informal user testing session in which one or several groups consisting of a Confidence team member, a care giver and a test pair sit together a go – in roughly 1.5 hours - through a prepared test script to test and evaluate the latest version of the system.
Field test	A test in which the test pairs get an information folder and 2 devices to be taken to their homes and test them, on their own but supported by the care givers and the Confidence team, for around 6 weeks and give a feedback
Mi-MoD	Mild-to-Moderate Dementia
UI	User Interface



4 Training and Testing Plan

The following list summarizes the training approach defined and applied for the first two acceptance tests and the first field test. It is a list of activities representing the concrete instantiation of the concept described in [2]. In a chronological order the list goes through the different activities executed and shortly explains them for the sake of a better understanding of what training material was needed. This material is then described in the following chapter 5 where each section refers to one of the activities (if the activity comes with a set of training material).

1. **First information Visit Care Givers:** After the end-user institution has been contacted a first time via phone and is generally interested in the project, the Confidence team travels to their site and informs the executive team and the care givers trying to inspire them to take part in the acceptance or field tests.
2. **Written Information and Informed Consent:** After or during the first visit when a common decision has been taken to go on, the Confidence team presents a short project and field test description to concisely explain the aim of the project and the tests again. Further, the Informed Consent is explained handed over to the care givers.
3. **Recruiting of Test Pairs (Primary and Secondary End Users):** The end-user institution has now the task to evaluate and contact potential test candidates within their group of associated end-users and invite them to a first information and training session.
4. **First information Event Test Pairs:** Ones the potential test pairs have been found they are invited to a first information event at the site of the end-user institution. In this session a first presentation of the project, its aim and the functionality of Confidence is given.
5. **Acceptance Tests (Optional):** In the ideal a first acceptance test immediately follows that the information event for test pairs. In those tests the test pairs can be introduced to the system in a guided “hands-on” session. And the Confidence team gets the first feedback on how the users get on with the system. This feedback can be forwarded to the development team in order to fix bugs and optimise the system for the field tests
6. **Preparation of the Information and Training Event for the Field Tests:** The folders with the training and test evaluation material are prepared as well as the test system with the mobile devices and the server configuration needed for the acceptance and field tests.
7. **Training of Care Givers and Test Pairs:** Both care givers as well as the test pairs need to be trained. This training happens on the same day within two separate training sessions. There is one specialised session in the morning for the care givers and one for the test pairs in the afternoon. These sessions will be held immediately before the field tests.
8. **Field Tests:** In the field tests the test pairs are equipped with the devices to be used in their daily lives and give the caregivers and the Confidence team their earnest feedback about the system in general and the different features and their usage. In



order to not leave them completely alone, different activities take part within the 4-6 weeks of the field test duration to stay in contact with the test pairs.

9. **Evaluation:** The results of the field tests are collected, analysed, evaluated and documented. This evaluation can be done based on data from the system (number of calendar entries, number of alarms etc.), questionnaires, a personal notebook as well as 1:1 interviews.
10. **Incentives and further support:** At the end of the field tests there will be a social event together with the different test pair groups, where also a small present shall be given to them. After the field testing phase the end-users shall be kept informed e.g. telling them the results of the tests in the different countries and the state of the project itself. The goal is to preserve the community or let it grow in order to find (or recruit the same) candidates for the 2nd field tests.

5 Description of Training Material

5.1 First Information Visit Caregivers

5.1.1 Introduction

The first information visit shall make the caregivers know the project and what we intend to achieve with the acceptance and field tests. They shall have a rough understanding of what Confidence can do and know what will be the next steps in case they tune in for the tests.

Two members of the Confidence team conduct the event which takes around 2 hours.

The following material is utilized in the event:

- Agenda and checklist
- Movie clip
- Flyer
- PowerPoint presentation
- Paper GUI-mock-ups
- Project description
- Informed consent

5.1.2 Agenda and Checklist

An agenda is sent to the caregivers and an internal checklist is sent to the Confidence team

Audience:	Caregivers and Confidence team
Intention:	To let the care givers know what the meeting is about and prepare for it. To make clear the flow of events, roles and responsibilities to the participants from the Confidence team side.
Content	List of agenda items, times, duration, responsibilities, material & remarks
Format:	Paper/PDF A4 to give to the caregivers Word Files in German for the internal checklist
File Name(s):	Confidence_Infomorgen_Agenda_v3.docx Confidence_Infomorgen_Agenda_v32_intern.docx

The following table represents the agenda of the event.

Table 1: Agenda – First information visit caregivers

Item	Description	Material	Duration
1	Welcome and personal introduction of the people	-	5'
2	The research project Confidence – A short introduction	Movie clip Presentation	10'
3	Explanation to the project description and the informed consent that needs to be signed by the participants.	Project Description Informed Consent	15'
4	Explanation of the field tests, their aim and the role of the caregivers as well as the test pairs and the Confidence team members. Questions/Answers.		15'
5	Short introduction of the features of Confidence using the smartphones or paper mock-ups and the user manuals. Questions/Answers	Paper-GUI-Mockup Manual for End-Users	25'
6	Explaining the further planning of the tests and the roles and expectations of the different participants. Questions/Answers	-	25'
7	Discussion of potential next steps and planning of the acceptance and field tests	-	15'
8	Thank you and hope to see you soon again	-	5'
	Total		115'



Forschungsprojekt Confidence – Erste Tests - Agenda

des Treffens am Montag 8. Juli 9:30 Uhr im Roten Faden

Traktandum	Zeit	Verant.	Material	Bemerkungen
1. Begrüßung und gegenseitige Vorstellung	5 Min.	Alle, RK	Schoggi geschenk (RK)	Rolf verteilt etwas Schokolade zu Beginn. Jeder stellt sich, seine Organisation und seine Rolle im Projekt kurz vor
2. Das Forschungsprojekt Confidence – Eine kurze Einführung	10 Min.	RK, RE	Laptop & Clip (RE)	<ul style="list-style-type: none"> Rolf erzählt kurz worum es geht und gibt etwas Kontextinformation als Einstieg (frei erzählen) Ralph zeigt den Kurztclip
3. Erläuterungen und Rückmeldungen zu den abgegebenen Dokumenten „Erklärungstext“ und „Einverständniserklärung“	15 Min.	TM	Erklärungstext und Einverständniserklärung	Die Teilnehmenden haben die beiden Dokumente bereits zur Durchsicht erhalten. Wir erklären wozu sie da sind und diskutieren deren Inhalt und Verständlichkeit. Die Mitarbeitenden geben ihr Feedback. Thomas leitet die Diskussion.
4. Erklärung von Akzeptanz- und Feldtests im Projekt (mit Rückfragen)	15 Min.	TM	-	Thomas erklärt den Mitarbeitenden des Roten Fadens die beiden Testarten Akzeptanz- und Feldtests, erläutert deren Unterschiede und zeigt auf, worum es nun im ersten Schritt geht (weshalb wir heute da sind). Wichtige Message: Sie sind die Experten, nicht wir. Erwartungen etwas herunterschrauben, wir haben noch nicht so viel, es gibt noch kein Produkt, aber wir wollen frühzeitig von ihnen wissen, wie es weitergehen soll (sie sind Teil des Ganzen).
5. Präsentation heutiger Stand und vorgesehene Funktionen (mit Rückfragen)	25 Min.	RE	Screens in auf Laptop und in Papierform (RE) Screens auf XCover (RK)	Ralph zeigt den Mitarbeitenden was wir heute haben anhand der vorhandenen Screenshots und erklärt kurz die einzelnen Funktionen, die für Confidence vorgesehen sind (allgemein). Rolf nimmt ein XCover Smartphone mit und versucht schon ein paar Bilder (ohne Funktion) darauf zu laden als Demo.
6. Ablauf der ersten Akzeptanztests und die wichtige Rolle der Benutzer (mit Rückfragen)	25 Min.	EB	Ablaufdokument Acceptancetests (EB)	Anhand des (englischen) Ablaufdokuments erklärt Edith (auf Deutsch) den geplanten Ablauf der ersten Acceptancetests und geht darauf ein, was die Rolle des Roten Fadens dabei ist.
7. Termine, Aufgaben und nächste Schritte	15 Min.	Alle	Terminplan, TODO und Ferienliste (RK)	Wir besprechen wann genau die Tests sein werden und wer dabei sein kann und soll. Wir diskutieren, was es zu tun gibt und verteilen die Aufgaben.
8. Verabschiedung	5 Min.	Alle	-	Auf Wiedersehen.



Figure 1: Internal checklist of the visit (example)



Confidence

5.1.3 Movie Clip

A short, emotional movie clip has been produced.

Audience:	Caregivers and general audience
Intention:	To start a session and get into the story of Confidence
Medium/Format:	MP4 movie clip (1:15 Min.) in German and in English, for PC and iPad
Content	List of questions the end-users are confronted with, dementia topics and how Confidence intends to help them.
File Name(s):	Confidence_DEU.mp4 (German) Confidence_DEU_iPad.mp4 (German iPad) Confidence_ENG.mp4 (English) Confidence_ENG_iPad.mp4 (English iPad)

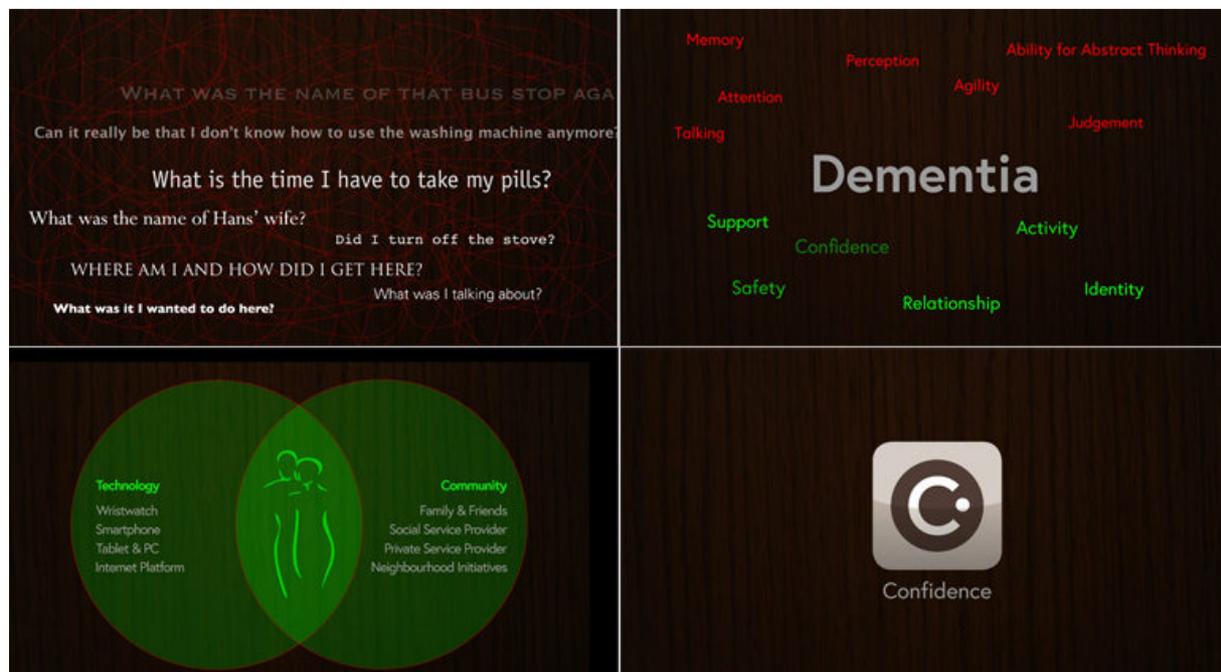


Figure 2: Confidence Short Movie Clip

5.1.4 Flyer

A small flyer has been produced to be given to anyone who is interested in Confidence and used for marketing purposes.

Audience:	Caregivers, test pairs, general audience
Intention:	Short overview of the project in paper form, marketing, dissemination
Content	Confidence scenario, What is confidence? What do I get? How does it work? Confidence needs you (recruiting)! Partners and Contacts
Format:	Paper/PDF, 1 page A4 printed front and back, folded in 3, so it can be opened to reveal the inside. Swiss and Austrian editions.
File Name(s):	Confidence_Broschure_140109_print_CH.pdf (Swiss edition) Confidence_Broschure_140109_print_AT.pdf (Austrian edition)

Confidence

Eine alltägliche Geschichte

Agnes ist 71 Jahre alt und wohnt alleine in einer schönen kleinen Wohnung. Seit kurzem verwendet Agnes ein Confidence Smartphone.

Bereits beim Frühstück liegt das Gerät am Tisch und Agnes benützt die Kalenderfunktion um nachzusehen was heute zu tun ist. Sie sieht, dass sie am Nachmittag zum Gärtner muss. Sie hat sich diesen Termin vermerkt, da der Frühling ins Haus steht und sie Blumen für ihren Balkon kaufen möchte.

Kurz vor dem Termin wird Agnes nochmals von Confidence erinnert. Sie nimmt ihr Smartphone zur Hand und drückt auf die Wetterfunktion. Die Vorhersage zeigt eine dicke Regenwolke, Agnes beschließt einen Schirm mitzunehmen und sich auf den Weg zu machen. Unterwegs zum Gärtner trifft Agnes einen Bekannten. Sie plaudert ein wenig und geht schließlich weiter.

Wohin wollte sie noch gleich? Agnes will es einfach nicht einfallen. Sie nimmt ihr Confidence Smartphone zur Hand und drückt «Hilfe». Agnes ist froh als ihre Tochter den Anruf entgegennimmt und fragt: «Michaëla, kannst du mir weiterhelfen?»

Fortsetzung folgt ...

Contact
Cornelia Schneider
Jakob Haringer Straße 5/3
A-5020 Salzburg
+43/662/2288-418
cornelia.schneider@salzburgresearch.at

Consortium Partner
salzburgresearch, iHome.Lab, ANA ASLAN, eichenbergerzenografie, ilogs, Raiffeisen Landesbank Kärnten, terz Stiftung, YOOOM

Funding Partner
FFG, benefit, bmvit, ZonMw, AAL, European Union

Unterstützungssystem für ältere Menschen und deren Angehörige
www.confidence4you.eu

Confidence braucht Sie!

Um festzustellen, ob Confidence auch wirklich den Anforderungen älterer Menschen entspricht, brauchen wir Sie! In insgesamt zwei Feldtests haben Sie die Möglichkeit, Confidence für 6 Wochen täglich und kostenlos zu nutzen.

Mit Ihrer Teilnahme unterstützen Sie uns bei der Entwicklung eines hilfreichen Systems für zukünftige Generationen!

Das Confidence-Team bedankt sich schon jetzt für Ihr Engagement.

Was ist Confidence?

Confidence ist ein Forschungsprojekt bei dem 10 Partner aus Österreich, der Schweiz, den Niederlanden und Rumänien ein Unterstützungssystem für ältere Menschen entwickeln.

Mit zunehmendem Alter kann es schon einmal passieren, dass man vergisst, seine Medikamente einzunehmen, oder während eines Spazierganges plötzlich die Orientierung verliert. Das Confidence-System soll in solchen Situationen unterstützend zur Seite stehen.

Was habe ich davon?

- Teilnahme an einem zukunftsweisenden Projekt
- Test eines neuartigen Systems
- Möglichkeit, neue Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen
- Nutzung der vorhandenen Funktionen

Wie funktioniert Confidence?

Zurzeit stellt Confidence folgende Funktionen zur Verfügung:

- Telefonische Unterstützung
- Karte zum Wegfinden
- Terminverwaltung und Erinnerungen
- Sturzerkennung
- Wetterinformationen
- Notfall anzeigen

Figure 3: Confidence flyer outside (above) and inside (below)



Confidence

5.1.5 Presentation

A presentation has been created to give an in-depth overview of AAL in general, the project, our approach and what we expect to achieve together with the caregivers.

Audience:	Caregivers
Intention:	Give the caregivers an impression of what AAL and Confidence is all about, what their role is, what we intend with the acceptance and field trials and why we really need them
Content	Agenda, AAL JP, drivers, goals, what we do not want, challenges, it is all about humans, Confidence, target groups, goals (proposal), the essence, why you?, features and services, current state of work, next steps, expectations, goals, approach, user workshop, thank you
Format:	PowerPoint Presentation, 22 slides, shown on beamer (German)
File Name(s):	AAL-JP_Confidence_DerRoteFaden_KurzerÜberblick_v01.pptx



AAL - Forschungsprogramm

AMBIENT ASSISTED LIVING
TEST PROGRESS

Innovative ICT solutions for Ageing Well

3/22

Herausforderungen

- **End User & Kommunikation**
 - Niedrige Kosten/Nutzen
 - Fehlende Akzeptanz
 - Fehlende Information
 - Keine Nachfrage
- **Wissenschaft & Technologie**
 - Technologie getrieben, theoretisch, kompliziert, unfokussiert, nicht vernetzt, fehlende Infrastruktur, proprietär
- **Geschäft & Markt**
 - Unklare Kosten/Nutzen, Businessplan, Massenmarkt, Unterschiede, Anreize

7/22

Es geht immer um Menschen!

Mit einbeziehen!

8/22

CONFIDENCE

Essenz

Länger selbständig und mit mehr Vertrauen und Sicherheit Alltagssituationen bewältigen im Wissen, dass es immer echte Hilfe und Unterstützung im Hintergrund gibt...

13/22

Figure 4: Extracts from the caregiver's presentation



Confidence

5.1.6 Paper GUI-Mock-ups

Audience:	Caregivers, Test Pairs
Intention:	Get more concrete in showing the people how the user interface will look like. Get first feedback on the look&feel and the usability either before one has a prototype on the phone or if one does not want to use the electronic devices at this stage of the process. To test different UI-variants.
Content	Big paper print outs of all screens intended to be shown on the smartphone or on the PC (Confidence portal)
Format:	Printouts A3 and (optional) pictures on the smartphones
File Name(s):	Confidence.Test.Mockups.ilogs.png C_GUI Screenshots_D1_2_130715.pdf mockups_srfg_comments_Yooom.pptx



Confidence GUI Design-Varianten zu D1, Acceptance Test_130718

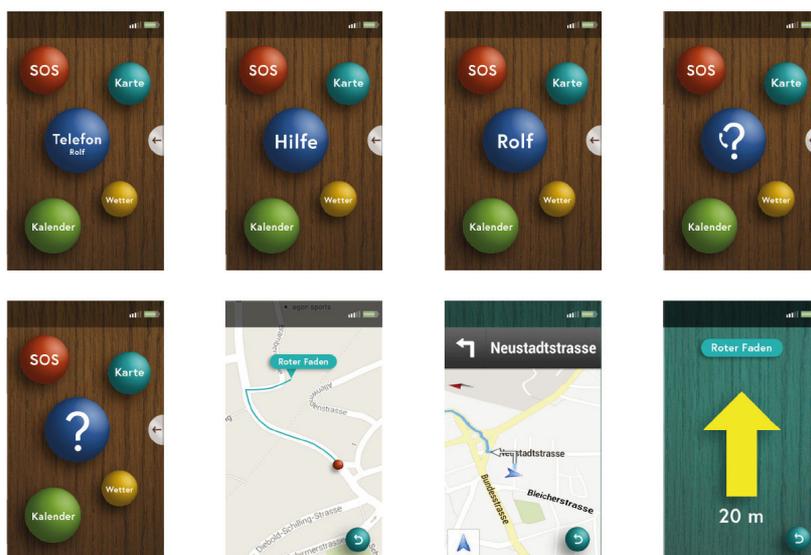


Figure 5: Examples of paper mock-ups

5.1.7 Project Description and Informed Consent

Audience:	Caregivers and test pairs
Intention:	To explain transparently and concisely in a written form what a research project in general is and what specifically Confidence intends, what is expected from the test participants and what their rights are. To get a signed informed consent they have been informed about all important aspects of the project and take part in any action on free will.
Content	Project Description: Introduction. What is the goal of the field tests? What is your benefit if you take part? Are there any risks or side effects? What happens with the data which is collected about me? Informed Consent: Data (Name of project, test leader, test pairs), statements the test pairs have to agree with, signatures
Format:	Paper/Wordfile, 2 pages each document Swiss, Austrian and Rumanian editions
File Name(s):	Confidence_Projekt_Erklärungstext_v1.docx (Swiss Edition) Confidence_InformedConsent_FormularFT_v1.docx (Swiss Edition)



Confidence

Informationen für Teilnehmende an den Feldtests zu Confidence

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer, sehr geehrte Angehörige und Begleitpersonen!

Wir laden Sie ein, an den Feldtests im Rahmen des europäischen Forschungsprojektes „Confidence“ teilzunehmen. Feldtests heissen sie, weil sie unter wirklichkeitsnahen Bedingungen stattfinden: nicht im Labor, sondern in häuslicher Umgebung. In dem Forschungsprojekt arbeiten Partner aus 4 europäischen Ländern zusammen. Schweizer Projektpartner sind das iHomeLab der Hochschule Luzern, Swiscom, die terzStiftung aus Berlingen IG und eichenberger szenografie Luzern. Die Aufklärung über das Projekt erfolgt in einem ausführlichen Gespräch mit einem Mitarbeiter der terzStiftung oder des iHomeLab. Ihre Teilnahme an den Feldtests erfolgt ganz freiwillig: Sie können jederzeit ohne Angabe von Gründen ihre Teilnahme an den Tests beenden. Wenn Sie es ablehnen, teilzunehmen oder wenn Sie vorzeitig ausscheiden, hat das keine Nachteile für Sie.

Diese Feldtests sind für uns notwendig, um von Ihnen zu erfahren, ob die Geräte, die wir entwickelt haben, für Sie hilfreich und leicht verständlich sind. Wir bieten Dienstleistungen an, die es Ihnen ermöglichen sollen, Ihre Lebensqualität zu erhalten und zu verbessern. Vor allem geht es darum, Ihre Mobilität zu erhalten.

Eine ganz wichtige Voraussetzung für die Durchführung der zwei Feldtests ist jedoch, dass Sie Ihr Einverständnis zur Teilnahme schriftlich erklären.

Bitte unterschreiben Sie die Einwilligungserklärung nur

- wenn Sie Art und Ablauf der zwei Feldtests vollständig verstanden haben,
- wenn Sie bereit sind, der Teilnahme zuzustimmen und
- wenn Sie sich über Ihre Rechte als Teilnehmer an diesen Feldtests im Klaren sind.

A) Was ist der Zweck der Feldtests?

Zweck dieser Feldtests ist die Erprobung eines Dienstleistungs-Geräts, das die Mobilität erhalten und eine Verbindung zu einer Gemeinschaft herstellen soll. Es wurde im Rahmen eines europäischen Forschungsprojektes von zehn Partnern aus vier Ländern entwickelt. Grundlage dafür ist ein Smartphone mit besonderen Funktionen. Das Smartphone bietet unterschiedliche Formen der Hilfestellung an, die je nach Situation in Anspruch genommen werden können. Folgende Formen stehen zur Verfügung:

- Sprache:** Ein einfaches Drücken einer Schaltfläche am Smartphone aktiviert den Assistenz-Service und eine vertraute Person, welche gerade Zeit hat, wird angerufen. Der



Confidence

Benutzer kann so in Problemsituationen direkt mit einer vertrauten Person sprechen und Hilfestellungen einholen.

- Video:** Neben reinen Gesprächen mit vertrauten Personen ist es oft hilfreich, wenn diese Person die örtlichen Gegebenheiten sehen kann, um gezielt Hilfestellung geben zu können. Dies wird über einen Videokanal ermöglicht.
- Tracking:** Um Personen in ihrer räumlichen Orientierung zu unterstützen, ist es möglich, den Standort dieser Personen über das System zu bestimmen. Der aktuelle Standort und zurückgelegte Wege können auf einer elektronischen Karte anschaulich gemacht werden, um bei der Wegfindung zu unterstützen.

B) Worin liegt der Nutzen einer Teilnahme an den Feldtests?

Mit ihrer Hilfe kann das Dienstleistungs-Gerät im wirklichkeitsnahen Betrieb getestet werden. Die Ergebnisse dieser Tests fliessen dann in die Weiterentwicklung des Geräts und seiner Leistungen ein. Sie tragen dazu bei, dass das System künftig den tatsächlichen Anforderungen der Zielgruppe entspricht. Sie als Testperson unterstützen durch Ihre Teilnahme die Entwicklung dieses Dienstleistungs-Geräts, das Ihre Mobilität erhalten soll.

C) Gibt es Risiken, Beschwerden und Begleiterscheinungen?

Die Feldtests bergen keine Risiken.

D) In welcher Weise werden die im Rahmen dieser Feldtests gesammelten Daten verwendet?

Nur die Projektmitarbeiter des Forschungsprojektes Confidence haben Zugang zu den vertraulichen Daten, in denen Sie namentlich genannt werden. Diese Personen unterliegen der Schweigepflicht.

Die Weitergabe der Daten erfolgt ausschließlich zu statistischen Zwecken, und Sie werden nirgends namentlich genannt. Auch wenn die Daten dieser Feldtests veröffentlicht werden, werden Sie darin nicht namentlich genannt.

Durch Ihre Teilnahme an den Feldtests entstehen für Sie keine zusätzlichen Kosten.

Für weitere Fragen im Zusammenhang mit den Feldtests steht Ihnen der für Sie zuständige Mitarbeiter gern zur Verfügung. Auch Fragen, die Ihre Rechte als Teilnehmer an den Feldtests betreffen, werden Ihnen gerne beantwortet.



Figure 6: Project description for end-users (Swiss example)



**Schriftliche Einverständniserklärung
der Testperson zur Teilnahme am Test des mobilitätsichernden Assistenzsystems**

- Bitte lesen Sie dieses Formular sorgfältig durch.
- Bitte fragen Sie, wenn Sie etwas nicht verstehen oder wissen möchten.

Name der Studie: Feldtest des Confidence-Geräts

Ort der Studie: Luzern

Testleiter: Dr. Meyer, Thomas

Testperson Name: _____ Vorname: _____

Geburtsdatum: Ich bin ein Mann Ich bin eine Frau

- Ich wurde vom unterzeichnenden Testleiter, Herrn Dr. Thomas Meyer, mündlich und schriftlich über die Ziele, den Ablauf der Studie und über die Vor- und Nachteile des Geräts informiert.
- Meine Fragen im Zusammenhang mit dem Test haben der Testleiter und die Mitarbeitenden von Confidence mir zufriedenstellend beantwortet. Die schriftliche Erklärung des Geräts kann ich behalten. Ich erhalte auch eine Kopie meiner schriftlichen Einverständniserklärung.
- Ich hatte genügend Zeit, um meine Entscheidung zu treffen.
- Ich weiss, dass meine persönlichen Daten nur in anonymisierter Form an aussenstehende Einrichtungen zu Forschungszwecken weitergegeben werden. Ich bin einverstanden, dass die zuständigen Fachleute von Confidence zu Prüf- und Kontrollzwecken in meine Originaldaten (Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer, Bewegungsdatenanalyse) Einsicht nehmen dürfen, jedoch unter strikter Einhaltung der Vertraulichkeit.
- Ich nehme an dieser Studie freiwillig teil. Den Hinweisen der Testleitung werde ich folgen. Ich habe jederzeit das Recht, ohne Angabe von Gründen meine Zustimmung zur Teilnahme widerrufen, ohne dass mir daraus Nachteile entstehen.
- Das Gerät darf nur in seiner für den Feldtest vorgesehenen Funktion benutzt werden. Jede darüber hinausgehende Nutzung ist mir nicht erlaubt.

Figure 7: First page of informed consent (Swiss example)

5.2 Training Material Test-Pair Information and Acceptance Tests

5.2.1 Introduction

The acceptance tests serve two purposes: On the one hand the test pairs as well as the care givers get acquainted with the system in a guided kind of “hands-on session”. On the other hand, the Confidence team gets a first impression on how the system is used and accepted by the end-users. The acceptance tests conducted so far were a very fruitful source of information in order to change features and optimise the system in different ways.

After a short introduction in a plenary session - which can also be used as separate first information for test pairs if no acceptance tests take place at that location - the acceptance



tests are conducted in small groups each of them consisting of a test pair, a caregiver and a Confidence team member.

The following material is used in the informational part and the acceptance tests:

- Agenda and checklist
- Movie clip
- Flyer
- PowerPoint presentation
- Paper GUI-mock-ups
- Screen plans
- Walkthrough and test script

5.2.2 Agenda and Checklist

An agenda is sent to the caregivers and an internal script is sent to the Confidence team

Audience:	Test pairs, caregivers and Confidence team
Intention:	To let the acceptance test participants know what the meeting and the acceptance test is all about and be prepared for it. To make clear the flow of events, roles and responsibilities to the participants from the Confidence team side.
Content	External Agenda: Organisational data, participants, agenda items, duration Internal Agenda: List of agenda items, times, duration, responsibilities, material & remarks Checklist: What, who, remarks
Format:	Paper/PDF A4 to give to the caregivers Word Files in German for the internal script
File Name(s):	Confidence_AcceptanceTest_1_Agenda_v03.docx Confidence_AcceptanceTest_1_Agenda_Checkliste_intern_v2.docx

The following table represents the agenda of the event.

Table 2: Agenda – First information test pairs and acceptance tests

Item	Description	Material	Duration
1	Welcome and personal introduction of the people	-	5'
2	The research project Confidence – A short introduction and what we do today	Movie clip Presentation	10'
3	First part of the acceptance tests in groups	Paper-GUI-Mockup Test script Smartphones	30'
4	Break		10'
5	Second part of the acceptance tests in the same groups	Test script Smartphones	30'
6	Finish the test, summing up, thank you and hope to see you soon	-	15'
7	Debriefing caregivers and Confidence Team, next steps	-	20'
	Total		120'

Forschungsprojekt Confidence – 1. Akzeptanztests

Vom Donnerstag 18. Juli 11:00-13:00 Uhr im Roten Faden

1 Vorbereitung vor dem Testtag

Was	Wer	Bemerkungen
6 Schachteln Schoggi kaufen	RK	Bägetöpfli zum Abgeben an die Teilnehmenden
Kurzvortrag vorbereiten zur Einführung	RK	5 Folien, viele Bilder, wenig Text
Screenshots ausdrucken	RE	<ul style="list-style-type: none"> 5 Varianten Assistenz-Taste auf einzelne Blätter 3 Varianten Karten auf einzelne Blätter Variante Streifendesign auf einem Blatt Variante Video mit Dialogen „Benötigen Sie wirklich Hilfe?“ und „War die Unterstützung hilfreich?“ auf einem Blatt
Bilder auf iPhone (und oder XCover) zum Zeigen	RE	Einfach als Bilder zum Anzeigen auf Standard-Mobile-Pictureviewer <ul style="list-style-type: none"> 5 Varianten Assistenz-Taste 3 Varianten Karten Variante Streifendesign min. Mainscreen
Abklären Internetzugriff im Roten Faden	RK	
Schicken Agenda und Drehbuchdokumente den Mitarbeiterinnen des Roten Faden	TM	An die drei Mitarbeiterinnen, die am Infotag dabei waren und im Cc: an ihre Chefin und alle am Test beteiligten Confidence-Team member
Agenda 10x ausdrucken	RK	<ul style="list-style-type: none"> Nicht vergessen mitzunehmen
Drehbuch 10x ausdrucken	RK	<ul style="list-style-type: none"> Nicht vergessen mitzunehmen, wird in Papierform benötigt
Dieses Dokument 10x ausdrucken	RK	<ul style="list-style-type: none"> Nicht vergessen mitzunehmen
6 Telefone vorbereiten mit Confidence Apps	RK/RE	<ul style="list-style-type: none"> Siehe Confidence_Acceptancetest_Install_ReadMe-First.docx Termin für „Confidence Test“ eintragen Termin mit Reminder für Trinken eintragen Wetter richtig konfigurieren (Temperatur und Bildschirm) Navigation richtig konfigurieren (Roter Faden als Ziel)

2 Vorbereitung im Roten Faden am Testtag

Die am Confidence-Test beteiligten Teammitglieder (Ralph, Thomas, Rolf) finden sich um ca. 10:00 Uhr beim Roten Faden ein.

Was	Wer	Bemerkungen
6 Telefone mit Internet verbinden	RK	<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeiterinnen sind informiert Passwort sollte bekannt sein
Verbindungstest mit Video-Applikation	RK	<ul style="list-style-type: none"> Qualität hängt vom Netzwerk ab. Es kann sein, dass wir diesen Test überspringen müssen. Oder innerhalb des Hauses einen geeigneten Ort suchen. Videotests können nur nacheinander, aber nicht parallel ausgeführt werden!
Beamerpräsentation vorbereiten	RK	<ul style="list-style-type: none"> Beamer sollte bereitstehen
Getränke bereitstellen	Alle	<ul style="list-style-type: none"> Wegen dem Reminder.
Test noch einmal kurz mit allen Beteiligten durchgehen	Alle	Anhand des Drehbuchs noch einmal erklären, wie der Test abläuft und wer was zu tun hat.

3 Ablauf während den Tests

Die Tests beginnen um 11:00 Uhr. Zu jeder Testgruppe gehören 4 Personen:

- **Testperson:** Erhält ein Gerät, führt Anweisungen der Betreuerin aus und gibt Antworten, bzw. teilt uns die Meinung mit
- **Begleitperson:** Sitzt neben Testperson, begleitet sie und gibt ebenfalls Antworten, bzw. teilt uns die Meinung mit
- **Betreuerin:** Erklärt – wenn möglich – anhand des Drehbuchs was als nächstes getan werden soll, betreut die Test- und Begleitperson. Gibt ebenfalls Antworten, bzw. teilt uns die Meinung mit
- **Confidence-Member:** Sitzt mit Drehbuch daneben, beobachtet genau und schreibt sich alles auf. Hilft bei Bedien- oder Technikfragen

Jeder Gruppe stehen 2 Smartphones zur Verfügung.

Figure 8: Internal checklist 1st acceptance test (Swiss example)



Confidence

5.2.3 Presentation

A presentation has been created to give an in-depth yet simple overview of AAL in general, the project, our approach and what we expect to achieve together with the test pairs.

Audience:	Test pairs
Intention:	Give, in a simple way, the test pairs a rough impression of what AAL and Confidence is all about, what their role is, what we intend with the acceptance and field trials and why we really need them
Content	Research project, project partners, where to go?, My smartphone can help..., it connects me with my son, human centred, what can it do? What do we test today?, Any questions?
Format:	PowerPoint Presentation, 10 slides, shown on beamer (German)
File Name(s):	iHL_RoterFaden_HilfeFuerUnterwegs_Confidence_20130718.pptx



Figure 9: Slides from the first presentation for the test pairs

5.2.4 Screen Plan

Audience:	Confidence Team, caregivers
Intention:	Show on one page what the extent of the acceptance tests and what screens can be accessed in the current version
Content	Pictures of all screens
Format:	Paper/PDF printout A3
File Name(s):	Confidence_1stAcceptanceTest_Overview_v5_20130626.docx

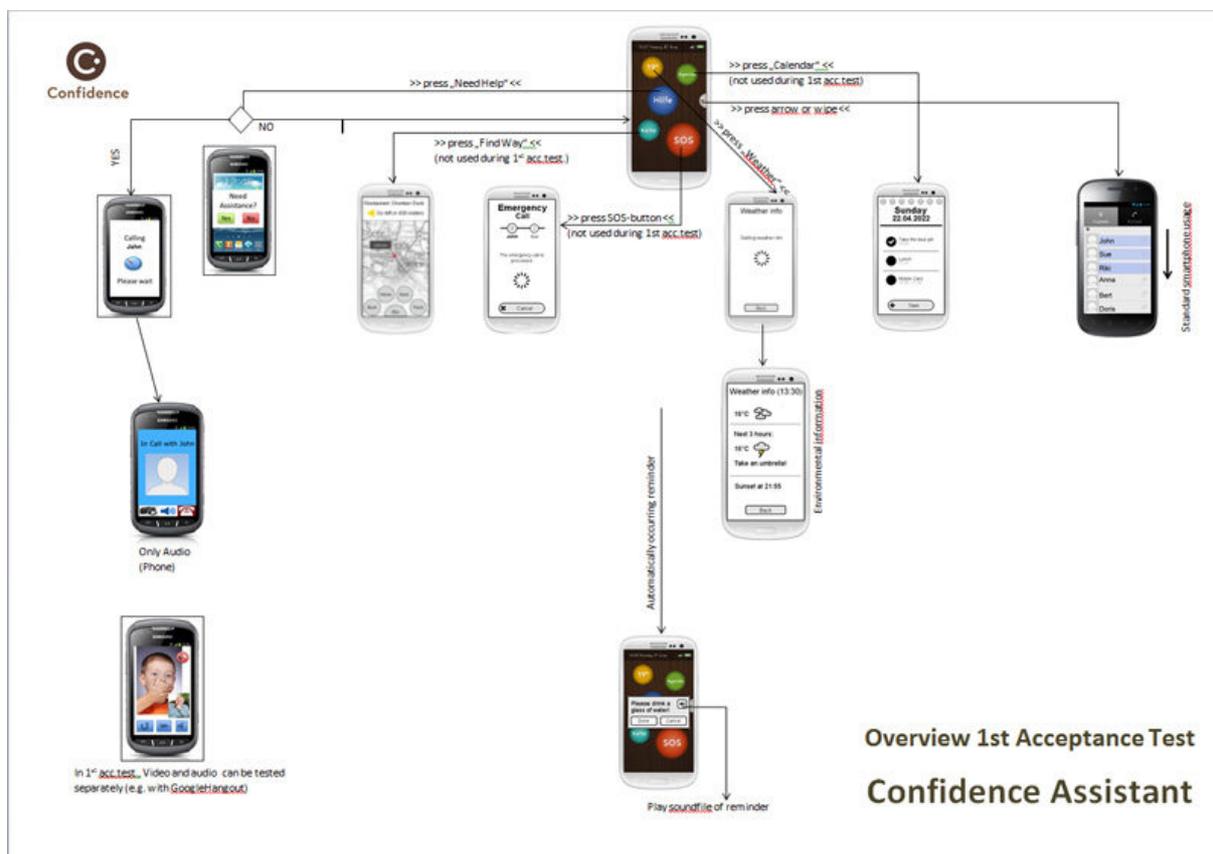


Figure 10: Confidence acceptance test screen plan

5.2.5 Test Description and Walkthrough

Audience:	Test pairs, caregivers, Confidence team
Intention:	The documents serve several purposes: Test description: Make it clear to the Confidence team members in all test regions what and how is going to be tested in the acceptance tests. Walkthrough: On the one hand it serves as a step-by-step instruction to guide the test pair and the care giver through the acceptance test. On the other hand it contains questions the Confidence team member will ask and serves as the test notebook and documentation for the Confidence team member accompanying the group.
Content	Example walkthrough 1 st acceptance test: Information header, Device, Home Screen (inside, outdoors), weather information, reminder, emergency call, general impression GUI, break, help over video call, use it as a smartphone, design variants, any other feedback?
Format:	Test description, Word file, 19 pages Walkthrough, Paper print-out, 10 pages
File Name(s):	Test description: Confidence AcceptanceTests Script_20130614_v05 Walkthrough: Confidence_AcceptanceTests_1_Drehbuch_v03.docx



2 Overview

A project like Confidence relies on feedback from the end users. Without their acceptance, the project is a failure. Therefore, we foresee two test phases:

- **Acceptance tests:** in summer, involve only a few selected end-users (lead users), test only basic things to get a first direct feedback on the "Confidence Assistant" (for the primary end-user, PEU). These tests will only be performed in Switzerland and Austria.
- **Field tests:** in autumn, involve more end-users, test the full range of functions in a large scale, mid-term test setup. During this phase, also the "Confidence Helper" (for the SEU) and the "Confidence Wabapp" will be tested.

In this document, only the Acceptance tests are treated in detail. For the field tests, some hints are given in the last chapter.

3 Acceptance Tests

The goal of these tests is to get feedback on the device hardware for the primary end-users, on the user interface (usability) and a general first impression on the most important functions as stated below.

3.1 Test Procedure

There are persons in several roles involved in the acceptance tests. In different stages of the tests, one person can also play several roles.

- **Consortium member:** spokesperson presents or leads the tests (in the tables below listed as "prj. org."). Can be a consortium member from an end-user organisation or some other consortium member.
- **Representative of end-user organisation:** who is in close contact to the end-users, leads or oversees the tests (listed as "user org."). Can be a consortium member or – in case of an end-user organisation not in the consortium – a person appointed by the consortium.
- **End-users:** primary and secondary end-users (PEUs, SEUs)

The first table lists the general test-setup. Timespans are estimates and must be adapted to the circumstances.

Table 1: Test procedure

Time	Who, stage props	What
10'	User org.	Address of welcome, overview of next hours, Q&A

page 4/12



Akzeptanz-Test 1	Datum:
Testperson	
Begleitperson	
Betreuungsperson	
Notiert von	

1. Gerät (ausgeschaltet) Zeit:

Gerät aushändigen. Erster Eindruck? Grösse ok? Gewicht? Andere Reaktionen notieren (falls zu wenig Platz: Hinten weiterschreiben).

Einschalten zeigen/erklären.
Einschalten klar? Andere Reaktionen zu Knöpfen/Tasten?

2. Startbildschirm Zeit:

2a. Drinnen

Lesbar? Genügend hell? Genügend Farbkontrast? Schriften?
Weitere Aussagen/ Begründungen/ Hinweise notieren

page 5/12



who notes the feedback. The tester could be a person of the Confidence team, or a person of the end-user organisation who has previously been instructed.

The table below lists the points for the first round of the acceptance tests including the item under test, the instructions to conduct the tests and the questions to be asked.

Table 2: First acceptance test script

What to show, instruction	Questions
1. Hardware	
Distribute devices to PEU (switched off)	First impression? Size, weight?
How to switch on	Button clear?
Explain emergency button (UC_3)	Reaction about button? Size, position?
Recharge Device	Is it feasible to plug in charger easily?
2. Home screen	
Home screen	Is screen readable (brightness)? Font size / colour contrast ok? (if there are reactions about the user interface, record them, but do not yet ask)
Go outside with device (in sunshine if possible) (Go back into room eventually, or continue with tests outside.)	Is screen still readable (brightness)? Font size / colour contrast ok? If not, does PEU have strategy how to see better? (turn around, go into shadow?)
3. Environmental Service	
Show button to get environmental information (UC_10). Have the PEU tell what he/she thinks it means. Let PEU press the button. Close the information / back to main screen.	Message readable? (Font size / colour contrast ok?) Content clear? Advice useful? (if we have icons, are they clear and connection to purpose obvious?) Clear how to close and go back to main screen?
4. Generic Reminders	

page 9/16



7. Hilfe anrufen mit Video Zeit:

Es kann sein, dass die Qualität aufgrund der Software in Entwicklung oder dem Netzwerk vor Ort zu schlecht ist für diesen Test. In diesem Fall nur generelle Fragen zur Funktion und den Tasten stellen!

Zweites Test-Telefon an Begleitperson aushändigen, erklären, dass dies später auf dem normalen Smartphone (oder Handy) funktionieren wird.

Funktion erklären: ruft bekannte Person an. Begleitperson geht etwas weg oder verlässt gar den Raum. Szenario für Video: Testperson möchte Auskunft zu etwas (z.B.: Wie bediene ich die Kaffeemaschine?) Begleitperson instruieren: soll Testperson nachher übers Telefon auffordern, ihr ein Objekt zu zeigen. Begleitperson verlässt den Raum. Video-Anruf starten zwischen den beiden Geräten.

Ist klar, wie man das Telefon halten muss, um zu hören und sprechen? Ton verständlich?
Funktion als Ganzes klar (wann könnte dies nützlich sein)? Piktogramme klar?

Reaktion der Testperson notieren: wie geht sie mit dem Gerät um, wie zeigt sie das Objekt? (Ist ihr klar, dass es 2 Kameras gibt? Mit welcher zeigt sie Objekt?)

page 5/10



Figure 11: Example pages from the test description (above) and the walkthrough (below)



5.3 Training Material for Field Tests

5.3.1 Introduction

In the field tests a whole productive Confidence has to be provided to the end-users. They get the devices for 6 weeks to thoroughly test the system in their daily lives. Before the field tests start, we train the test participants in two groups, the carers and the test pairs.

In the morning, the carers get a training summing up everything again and using every feature in hands-on sessions. In the afternoon the same is done, in a more moderate way, with the test pairs. And both are again informed about how the tests will exactly going to be executed. Finally, the project description is read again and the informed consent signed.

The following material is used in the informational part and the training sessions before the field tests:

- Flyer
- Agenda and checklist carers
- PowerPoint presentation carers
- Manual for carers
- Manual Confidence portal
- Agenda and checklist test pairs
- Presentation for test pairs
- Manual for primary end-users
- Manual for secondary end-users
- Project description
- Informed consent
- Confidence exercises
- Notebook
- Questionnaire
- Device information sheet
- Contacts and dates sheet

5.3.2 Agenda and Checklist Carers

An agenda is sent to the caregivers and an internal script is sent to the Confidence team

Audience:	Caregivers and Confidence team
Intention:	To let the field test participants know what the meeting, training and the field test is all about and be prepared for it. To make clear the flow of events, roles and responsibilities to the participants from the Confidence team side.
Content	External Agenda: Organisational data, participants, agenda items, duration Internal Agenda: List of agenda items, times, duration, responsibilities, material & remarks
Format:	Paper/PDF A4 to give to the caregivers Word Files in German for the internal script
File Name(s):	20140116_Sursee_Confidence_Info_Agenda_v2.docx 20140116_Sursee_Confidence_Info_Agenda-intern_v2.docx



The following table represents the agenda of the event.

Table 3: Agenda – Information and training caregivers for field tests

Item	Description	Material	Duration
1	Welcome and personal introduction of the test team	-	5'
2	Detailed presentation of the features of the Confidence-Application <ul style="list-style-type: none"> - SOS-Button - Help-Button (emergency chain explanation) - Call feature (to get called) - Map/Find my way feature - Weather - Calendar and reminders Show them the usage of the Confidence portal (user data input, create calendar entries, geo fencing etc.)	Presentation for carers, manual carers, manuals test pairs, manual portal smartphones	45'
3	Break		10'
4	Let the caregivers try every features themselves with the phones (support through Confidence members): <ul style="list-style-type: none"> - Call and get called - Help feature with video call, show environment - Use the map to find the way home - Weather forecast - Calendar entries on the phone - Calendar entries through the portal 	manual carers, manuals test pairs, manual portal smartphones	60'
5	Explain test plan and their roles in the field tests	Presentation for carers	20'
6	Finish off, summary, questions, conclusions		10'
	Total		150'

5.3.3 Presentation for Carers

Audience:	Care givers
Intention:	To let the caregivers supporting the field tests know the test planning, make clear the flow of events, roles and responsibilities for the tests.
Content	Goals of the project, goals of the field tests, summary of features, what we have learned so far, test plan.
Format:	Goals & Features: PowerPoint Presentation, 19 slides, shown on beamer (German) Test planning: PowerPoint Presentation, 16 slides, shown on beamer (German)
File Name(s):	Goals & Features: Confidence_3_TestpaareSchulung_20140122.pptx (same as for test pairs) Test planning: Confidence_1_Infobesuch_20140115.pptx



Confidence



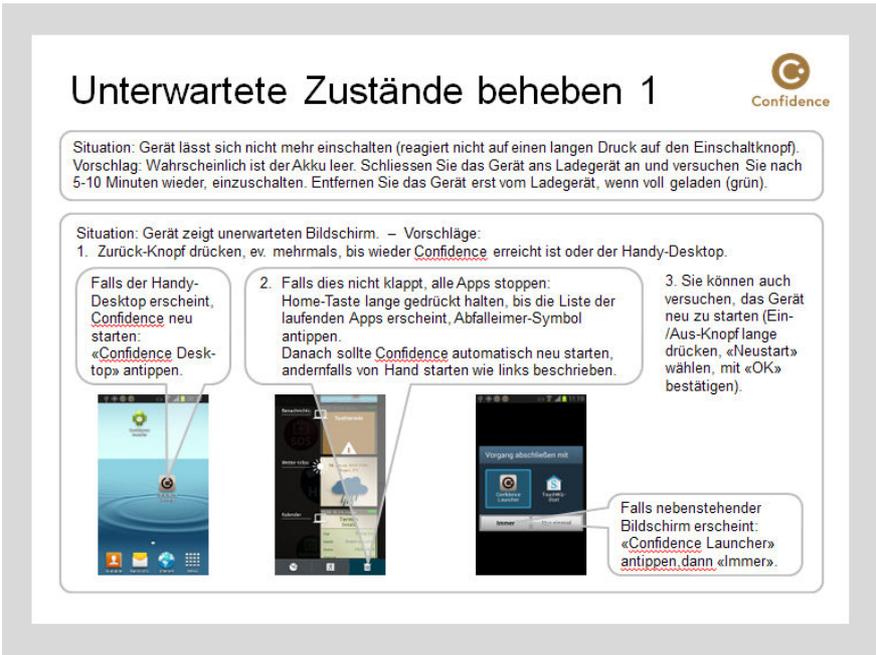
Was wir als nächstes tun

- › ab 20. Januar: erste Feldtests 6 Wochen (CH & AT)
- › Zwischenbilanz nach 2 und 4 Wochen, Ergebnisse in neue Version einarbeiten
- › ab 10. März: 2. Serie Feldtests (AT, RO)
- › ab 28. April: 3. Serie Feldtests (RO)

Figure 12: Example slide information caregivers

5.3.4 Manual for Carers

Audience:	Care givers
Intention:	Handbook, user manual and reference guide for caregivers which explains the usage of carer specific usage scenarios in a simple way.
Content	Buttons and interfaces, solve unexpected situations, stop confidence, update the software, calibrate compass, close alarms
Format:	Paper/PDF print-out, 9 pages (for both smartphone types used in the tests)
File Name(s):	Confidence_Mentor-docu_v1.2_2014-01-21_de_Nexus5.pdf Confidence_Mentor-docu_v1.2_2014-01-21_de_Xcover2.pdf Confidence_Mentor-docu_v1.2_2014-01-21_de_Xcover2+Nexus5.pdf



Unterwartete Zustände beheben 1

Situation: Gerät lässt sich nicht mehr einschalten (reagiert nicht auf einen langen Druck auf den Einschaltknopf).
Vorschlag: Wahrscheinlich ist der Akku leer. Schliessen Sie das Gerät ans Ladegerät an und versuchen Sie nach 5-10 Minuten wieder, einzuschalten. Entfernen Sie das Gerät erst vom Ladegerät, wenn voll geladen (grün).

Situation: Gerät zeigt unerwarteten Bildschirm. – Vorschläge:

1. Zurück-Knopf drücken, ev. mehrmals, bis wieder **Confidence** erreicht ist oder der Handy-Desktop.
2. Falls dies nicht klappt, alle Apps stoppen: Home-Taste lange gedrückt halten, bis die Liste der laufenden Apps erscheint, Abfallimer-Symbol antippen. Danach sollte **Confidence** automatisch neu starten, andernfalls von Hand starten wie links beschrieben.
3. Sie können auch versuchen, das Gerät neu zu starten (Ein-/Aus-Knopf lange drücken, «Neustart» wählen, mit «OK» bestätigen).

Falls der Handy-Desktop erscheint, **Confidence** neu starten: «Confidence Desktop» antippen.

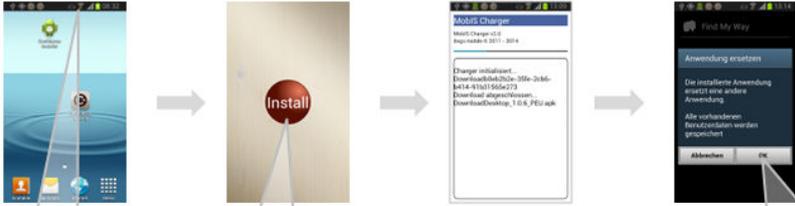
Falls nebenstehender Bildschirm erscheint: «Confidence Launcher» antippen dann «Immer».

Neuere Confidence-Version laden



Confidence

Während des Tests könnte es nötig werden, eine neuere Confidence-Version zu installieren.
Gehen Sie wie folgt vor:
Stoppen Sie zuerst Confidence (wie beschrieben auf separater Seite). Dann:



Stellen Sie sicher, dass das Gerät mobile Daten empfangen kann (siehe «Unterwartete Zustände beheben 2»)

Wählen Sie «Confidence Installer», dann «install». Die neuen Apps werden nun heruntergeladen, dies kann einige Minuten dauern.

Wählen Sie «OK» und «Installieren», so oft sie gefragt werden (wählen Sie nicht «Öffnen»).

Danach starten Sie Confidence durch Tippen auf «Confidence Desktop».

Alarm: immer abschliessen



Confidence



Solange ein Alarm offen ist, kommt kein weiterer Alarm der gleichen Kategorie. Darum ist es wichtig, Alarme abzuschliessen oder als ungültig zu markieren: Durch Berührung des gelben Punkts kann der Alarms-Status geändert werden.

Figure 13: Example pages from the carers' manual



5.3.5 Manual Confidence Portal

Audience:	Care givers
Intention:	Handbook, user manual and reference guide for caregivers which explains the usage of each relevant feature of the Confidence web portal.
Content	System configuration at first usage, create a new secondary end user, assign primary end user to secondary end user, activate alarm chain, your own calendar, moving zones, usage of the web portal during the tests, enter calendar items
Format:	Paper/PDF print-out, 13 pages
File Name(s):	Confidence_webportal-docu.pdf

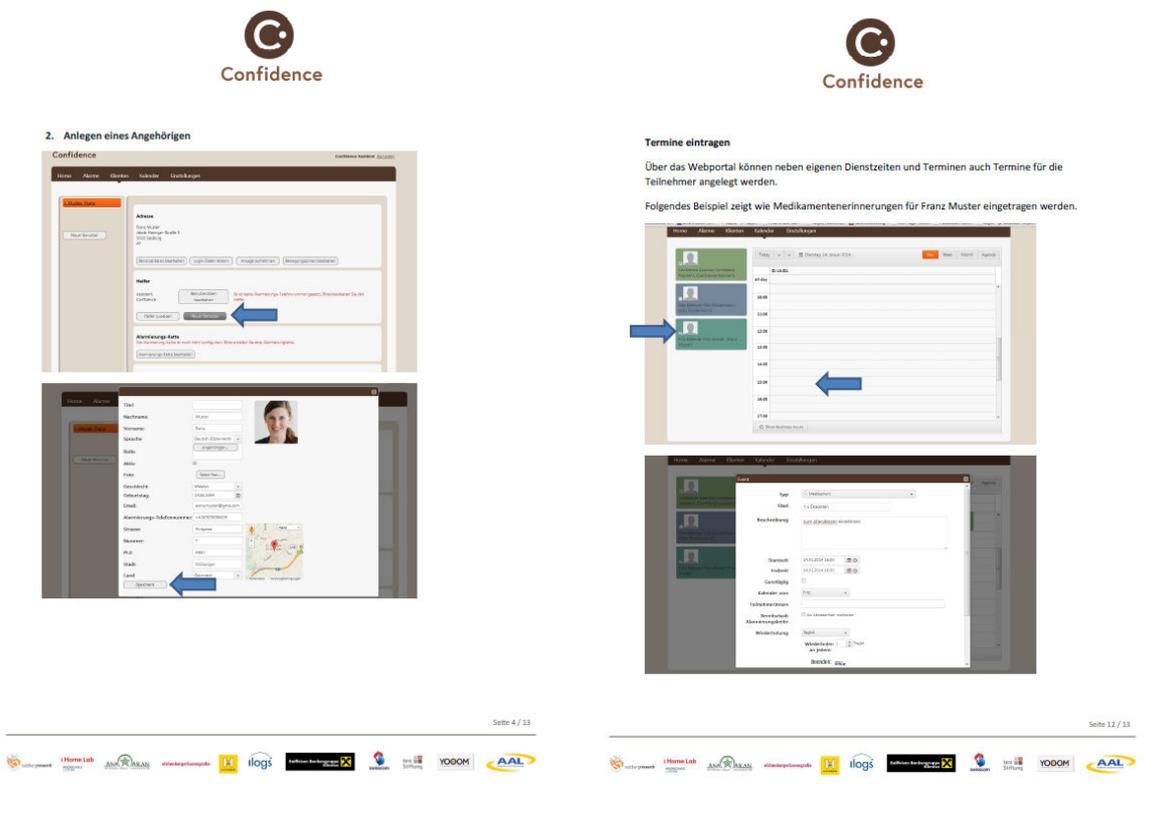


Figure 14: Example pages from the portal manual

5.3.6 Agenda and Checklist Test Pairs

An agenda is sent to the test pairs and an internal script is sent to the Confidence team

Audience:	Test pairs and Confidence team
Intention:	To let the field test pairs know what the meeting, training and the field test is all about and be prepared for it. To make clear the flow of events, roles and responsibilities to the participants.
Content	External Agenda: Organisational data, participants, agenda items, duration



Confidence

	Internal Agenda: List of agenda items, times, duration, responsibilities, material & remarks
Format:	Paper/PDF A4 to give to the test pairs Word Files in German for the internal script
File Name(s):	20140124_Sursee_Confidence_SchulungTestpaare_Agenda_v2.docx2 20140124_Sursee_Confidence_SchulungTestpaare_Agenda-intern_v2.docx

The following table represents the agenda of the event.

Table 4: Agenda – Information and training test pairs for field tests

Item	Description	Material	Duration	
1	Welcome, project overview, shortly explain project description and informed consent again, inform them about the goals and the field test planning (dates, effort, roles etc.)	Presentation for test pairs Project description Informed consent	15'	
2	Explain the 6 main features of the Confidence-Smartphones in the presentation and on the manual: (1) SOS-Button, (2) Help-Button (alarm chain), (3) calling, (4) Map/Find my way, (5) weather, (6) calendar/reminders	Presentation for test pairs Manuals test pairs	20'	
3	Hand over the devices and the test folders (containing all manuals, questionnaires, exercises and information sheets explained in the sections coming below)	Smartphones, test folders	15'	
4	Break	-	15'	
5	Test pair try out all features together with the caregivers and the Confidence team members and with the usage of the exercises and manuals	Caregivers and Confidence team member enters the personal data into the portal (if not known beforehand)	Smartphones Manuals PC and Internet	60'
6	Test pairs try to use the features themselves and train themselves (supported by the caregivers and the team members)	Caregivers and Confidence team members fill out the questionnaires together with the test pairs	Smartphones Manuals Questionnaire	20'
7	Question and answer session, read and sign the informed consent	Project description informed consent	10'	
8	Introduce the next steps, test planning, Confidence notebook, next dates	Presentation, dates sheet, notebook	15'	
9	Finish off. Goodbye and see you soon.		5'	
10	Debriefing for caregivers and Confidence team		20'	
	Total		195'	



Confidence

5.3.7 Presentation for Test Pairs

Audience:	Test pairs
Intention:	To brush up all information concerning the Confidence project and the features of the system and let the test pairs taking part the field tests know the test planning, make clear the flow of events, roles and responsibilities for the tests.
Content	This afternoon, research project, you can help us, test procedure, this is important to us, what is it all about, what can it do, help, map, weather, calendar, SOS, other features, let us try it out!, next steps, contact, thank you.
Format:	PowerPoint Presentation, 19 slides, shown on beamer (German)
File Name(s):	Confidence_3_TestpaareSchulung_20140122.pptx



Hilfe - Wie kann ich mit jemandem sprechen?

Hier drücken

Tester

Begleitung

Anruf hier abnehmen

Beide

Wie geht es weiter?

Datum	Zeit	Ort	Termin
Freitag, 24. Januar 2014	13:30 Uhr	Memory Clinic Sursee	Start der Feldtests
Freitag, 7. Februar 2014	10:30 Uhr	Memory Clinic Sursee	Treffen zum Diskutieren, Fragen und Üben
Freitag, 21. Februar 2014	10:30 Uhr	Memory Clinic Sursee	Treffen zum Diskutieren, Fragen und Üben
Freitag, 28. Februar 2014	13:30 Uhr	Memory Clinic Sursee	Ende der Feldtests

Figure 15: Example slides presentation test pairs

5.3.8 Manual for Primary End-Users

Audience:	Test pairs, primary end-users
Intention:	Handbook, user manual and reference guide for primary end users which explains the usage of each relevant feature of the Confidence device.
Content	How to use the device, SOS, Help: calling, Help: get called, Map: Show me the way, weather, calendar: view / close reminders
Format:	Paper/PDF print-out, 8 pages, English, German and Romanian
File Name(s):	Confidence_PEU+SEU-docu_v1.3_2014-01-21_de_PEU.pdf Confidence_PEU+SEU-docu_v1.3_2014-01-21_en_PEU.pdf Confidence_PEU+SEU-docu_v1.3_2014-01-21_ro_PEU.pdf

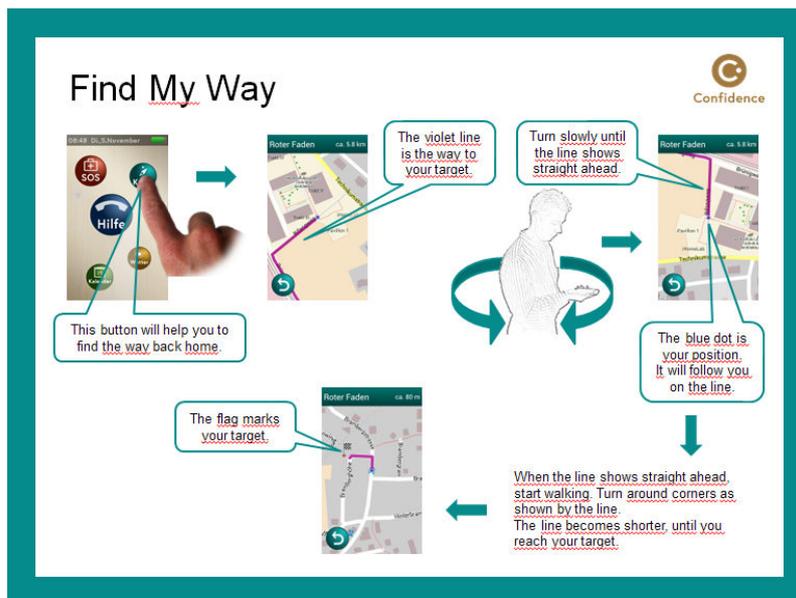
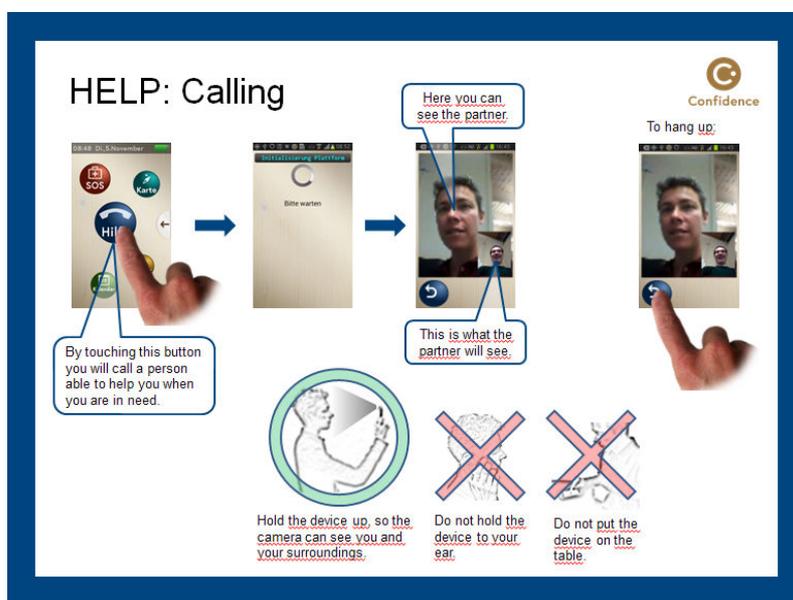


Figure 16: Example pages of the manual for the primary end-user

5.3.9 Manual for Secondary End Users

Audience:	Test pairs, secondary end-users
Intention:	Handbook, user manual and reference guide for secondary end users explaining the usage of each relevant feature of the Confidence device.
Content	How to use the device, SOS, Help: calling, Help: get called, Map: Show me the way, weather, calendar: view / close reminders, alarms: accept and view, Map: find the primary end-user, calendar: create new entries
Format:	Paper/PDF print-out, 11 pages, English, German and Romanian
File Name(s):	Confidence_PEU+SEU-docu_v1.3_2014-01-21_de_SEU.pdf Confidence_PEU+SEU-docu_v1.3_2014-01-21_en_SEU.pdf Confidence_PEU+SEU-docu_v1.3_2014-01-21_ro_SEU.pdf

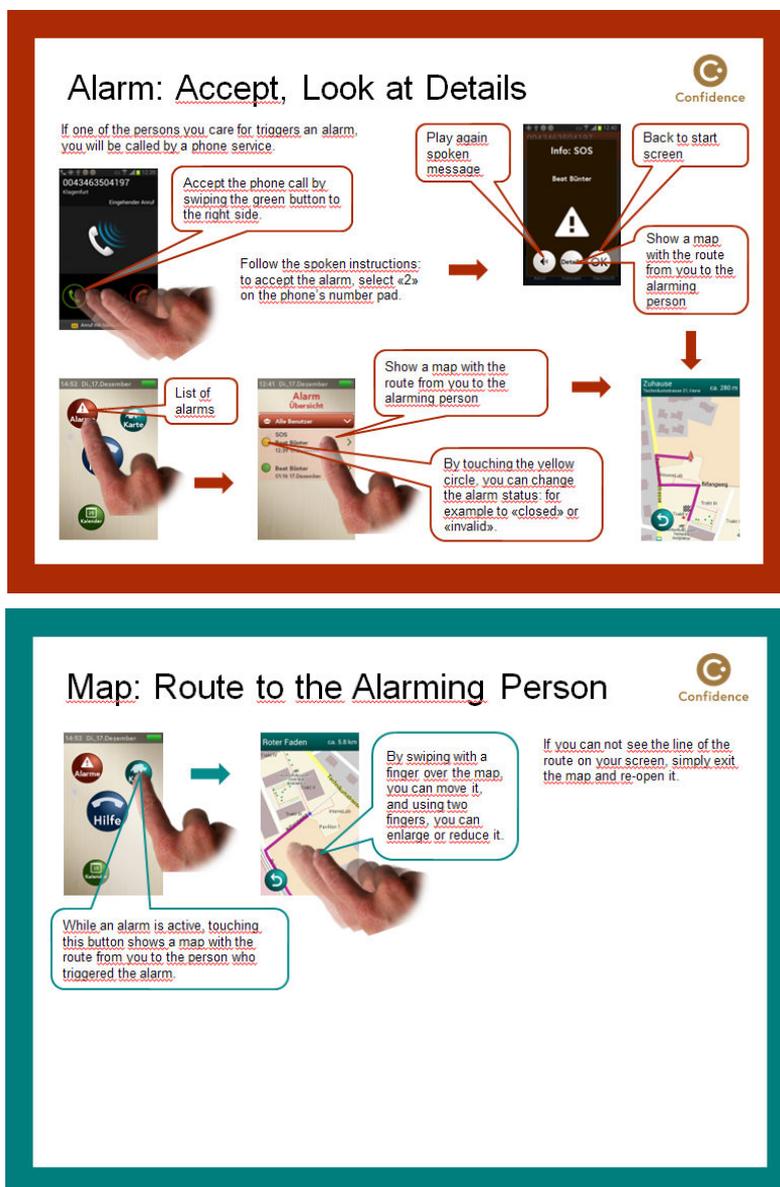


Figure 17: Example pages of the manual for the secondary end-user



5.3.10 Questionnaires

Audience:	Test pairs
Intention:	To ask the test pairs about their mobility behaviour and the usage of the features of Confidence at the start, during and at the end of the tests in order to find out differences in their behaviour while using Confidence.
Content	Questions to the personal mobility, where and when have you taken your device with you?
Format:	Paper/PDF print-out and Word file electronically, 8 pages
File Name(s):	Confidence_Feldtestdokumentation_German_20140121.docx

Confidence

Fragebogen zur Einschätzung der eignen Mobilität Datum: _____

1. Wohnsituation (Mehrfachnennung möglich)

- alleine
- in Partnerschaft/Familienverbund
- Seniorenwohnheim
- betreutes/betreubares Wohnen

am Land nahe dem Ortszentrum (weniger als 2 km entfernt)

am Land außerhalb des Ortszentrums (mehr als 2 km entfernt)

in der Stadt im Zentrum (weniger als 2 km entfernt)

in der Stadt außerhalb des Zentrums (mehr als 2 km entfernt)

2. Wie werden tägliche Erledigungen (Einkauf, Bank, Besuche, etc.) gemacht?

- alleine
- mit Begleitperson(en)
- werden teilweise von Verwandten/Bekanntem/Nachbarn/Hausdienst erledigt
- werden gänzlich von Verwandten/Bekanntem/Nachbarn/Hausdienst erledigt

3. Welche „Verkehrsmittel“ werden regelmäßig verwendet? (Mehrfachnennungen möglich)

- Gehstock
- Rollator
- Rollstuhl
- Fahrrad
- Auto
- Bus
- Bahn
- Taxi
- Sonstige: _____

Confidence

Datum: _____

Gerät mitgenommen beim (wenn der/wen) Dokumentieren:

zu Fuß gehen

Rad fahren

Auto fahren

Bus/Bahn fahren

Häufigkeit: _____

Verwendete Funktionen (wenn der/wen) Dokumentieren:

	Bewertung	Häufigkeit
<input type="checkbox"/> SOS	😊 😐 😞	
<input type="checkbox"/> Hilfe	😊 😐 😞	
<input type="checkbox"/> Karte	😊 😐 😞	
<input type="checkbox"/> Wetter	😊 😐 😞	
<input type="checkbox"/> Kalender	😊 😐 😞	

Anmerkungen (wenn der/wen) Dokumentieren:

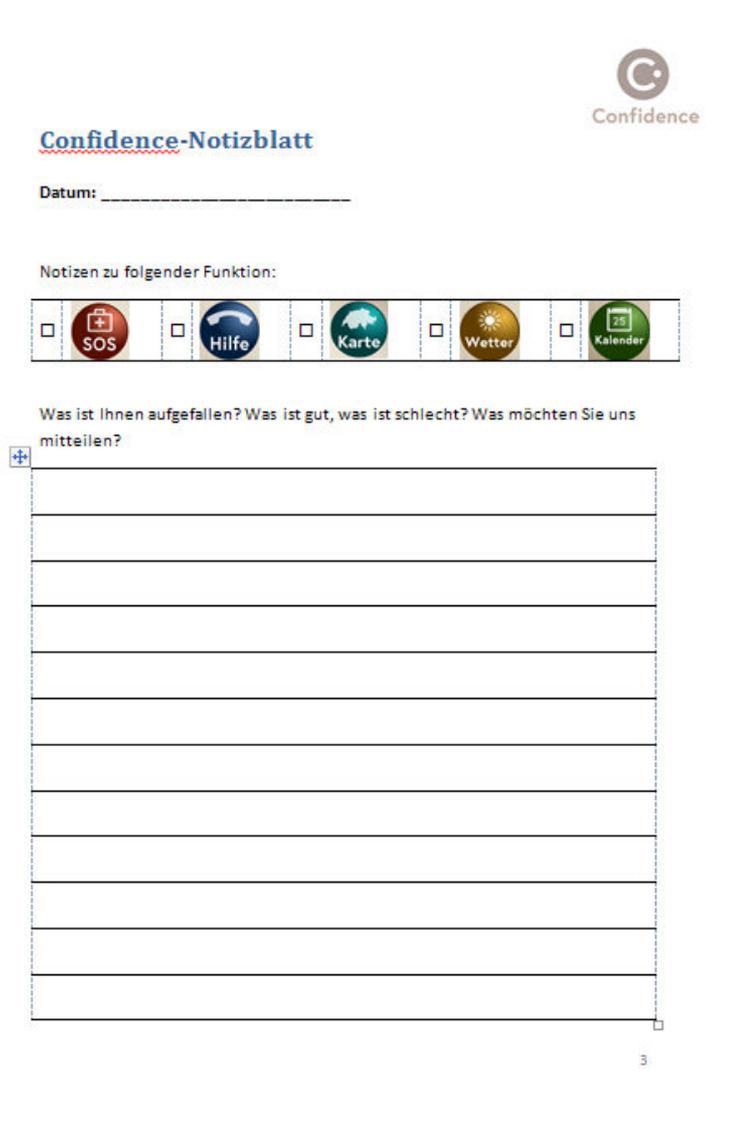
Figure 18: Example pages of the mobility and usage questionnaires



Confidence

5.3.11 Note Book

Audience:	Test pairs
Intention:	To give the test pairs a small tool they can use to note their feedback during the tests whenever they feel like reporting something.
Content	More or less blank pages
Format:	Paper/PDF print-out booklet A5, 16 pages
File Name(s):	Confidence_Feldtestdokumentation_German_20140121.docx




Confidence

Confidence-Notizblatt

Datum: _____

Notizen zu folgender Funktion:

SOS
 Hilfe
 Karte
 Wetter
 Kalender

Was ist Ihnen aufgefallen? Was ist gut, was ist schlecht? Was möchten Sie uns mitteilen?

3

Figure 19: Example page of the Confidence notebook

5.3.12 Confidence Exercises

Audience:	Test pairs
Intention:	To give the test pairs the possibility to conduct step-by-step exercises by their own at home to motivate them to use the system frequently.
Content	Confidence – Exercises for test pairs, Exercise 1: Help functions, Exercise 2: SOS function, Exercise 3: Map function, find my way home, Exercise 4: Calendar function, Exercise 5: Weather function, Exercise 6: Other functions – page 2
Format:	Paper/PDF print-out booklet A4, 9 pages
File Name(s):	Confidence_Übungen-für-Testpaare_20140122.docx



Confidence - Übungen für Testpaare

Die folgenden sechs kleinen Übungen sollen Sie mit den Funktionen Ihres neuen Confidence-Telefons vertraut machen. Wie beim Velofahren-Lernen brauchen Sie etwas Geduld, bis Sie gelernt haben wie das Telefon funktioniert. Wir empfehlen Ihnen, alle Funktionen ein paar Mal zu üben.

Wenn also etwas nicht auf Anhieb klappt, geben Sie bitte nicht gleich auf – das ist auch uns immer wieder passiert – einfach nochmals versuchen. Und schreiben sie unbedingt auf, was ihnen bei der Benutzung aufgefallen ist. Was war gut? Was war überhaupt nicht gut? Sie sind die Experten und wir sind froh um Ihre Rückmeldung!

Sie haben zwei Telefone mit jeweils unterschiedlichen Funktionen erhalten. Es gibt ein Telefon für den Tester / die Testern und eines für die Begleitern / den Begleiter. Achten Sie bitte auf die richtige Zuordnung; dasjenige für den Tester hat auf der Startseite fünf Symbole, dasjenige für den Begleiter nur vier („Wetter“ fehlt). Zudem hat der Tester eine Funktion „SOS“ für den Notfall. Beim Begleiter **heißt** die Taste „Alarmer“ um ausgelöste Alarme anzuzeigen.



Seite 1 / 9



Übung 1: Hilfe-Funktion

HILFE ist die Hauptfunktion von Confidence. Als TesterIn benutzen Sie diesen Knopf immer dann, wenn Sie Unterstützung brauchen. Wenn Sie diesen Knopf drücken, wird automatisch ein Anruf zum zweiten Confidence-Telefon gestartet. Wenn die Verbindung genügend gut ist, sehen sie sogar ein Bild von Ihrer Begleitperson (Video-Telefonie).

Hinweis für die Videofunktion: Schauen Sie auch während dem Gespräch auf das Telefon, halten Sie es vor sich hin und nehmen Sie es nicht ans Ohr.

1. Stehen Sie ca. 10 Meter voneinander entfernt.
2. Als TesterIn drücken Sie nun «Hilfe».
3. Haben Sie einen Moment Geduld, während die Verbindung aufgebaut wird.
4. Wenn die Verbindung klappt, sehen sie sich gegenseitig auf dem Telefon.
5. Jetzt können Sie miteinander sprechen.
6. Mit der eingebauten Kamera auf der Vorderseite des Telefons können beide Gesprächspartner dem anderen zeigen, wo sie sind, indem sie auf auffällige Merkmale in der Umgebung zeigen -> versuchen Sie es.
7. Beenden Sie die Verbindung indem Sie auf die abgebildete Taste drücken und notieren Sie bitte beide in der untenstehenden Tabelle Ihre Erfahrungen.

Thema	Notizen
Hilfe-Funktion Wie nützlich finden Sie die Funktion?	Gar nicht nützlich → Sehr nützlich ○ ○ ○ ○ ○
Ton Wie gut versteht man einander? Wie gut ist der Ton?	Man versteht nichts → Man versteht sehr gut ○ ○ ○ ○ ○
Bild Wie gut sieht man einander? Wie gut ist das Bild?	Man sieht nichts → Man sieht es sehr gut ○ ○ ○ ○ ○
Ihr Urteil Wie finden Sie die Funktion? Was ist gut? Was ist weniger gut oder sogar schlecht?	

Seite 3 / 9

Figure 20: Example pages of the exercises for test pairs

5.3.13 Device Information Sheet

Audience:	Test pairs
Intention:	To give the test pairs all the data they need to know about their devices and the portal.
Content	Device data, portal login data
Format:	Paper/PDF print-out A4, 1 page
File Name(s):	Confidence_Testpaar-Angaben_v1.docx



2/2

Angaben zu den Geräten

	Herr Testperson	Frau Begleiterin
Telefonnummer	079 514 87 76	079 514 88 58
Gerätenummer	[1]	[2]
Geräte-Modell	Galaxy Xcover 2	Galaxy Xcover 2

Web-Portal (fakultativ)

Im Web-Portal (auf dem Computer) können Sie Termine für sich oder den Tester / die Testerin eingeben. Ausserdem können Sie Alarmer annehmen und abschliessen. Sie brauchen es aber nicht zu benutzen, alle Funktionen von Confidence stehen auf dem Smartphone zur Verfügung.

Wenn Sie als BegleiterIn daran interessiert sind, auch das Web-Portal zu benutzen, erklären wir es Ihnen gerne.

Adresse: <https://confidence.ilogs.com>
 Benutzername: [CH.Buenter](#)
 Passwort: Buen2014



Figure 21: Device and portal data

5.3.14 Contacts and Dates Sheet

Audience:	Test pairs
Intention:	To give the test pairs all the information they need to know to contact someone in case they have a question and see when their next event in the course of the field test activities takes place (yes, we will also fill them into the calendar and send an invitation letter for the next event).
Content	Contact data, dates
Format:	Paper/PDF print-out A4, 2 pages
File Name(s):	Confidence_Projekt_KontaktUndTerminblatt_v1.docx



I

Ihre Kontaktpersonen

Diese Personen können Sie jederzeit anrufen, wenn Sie Fragen zu den Tests oder ein sonstiges Anliegen zum Projekt haben.

Kontaktperson 1

Name: Rolf Kistler

Erreichbar unter:



Kontaktperson 2

Name: Edith Birrer

Erreichbar unter:



Kontaktperson 3

Name: Dr. Thomas Meyer

Erreichbar unter:



Ablauf und Termine

Datum	Zeit	Ort	Termin
Freitag, 24. Januar 2014	13:30 Uhr	<input type="text"/>	Start der Feldtests
Freitag, 7. Februar 2014	10:30 Uhr		Treffen zum Diskutieren, Fragen und Üben
Freitag, 21. Februar 2014	10:30 Uhr		Treffen zum Diskutieren, Fragen und Üben
Freitag, 28. Februar 2014	13:30 Uhr		Ende der Feldtests

Wenn Sie gestatten, würden wir es uns erlauben, Ihnen 1-2 Mal während den 5 Wochen Testzeit auf Ihr Confidence-Telefon anzurufen um Sie zu fragen, wie es mit den Tests läuft.

Figure 22: Contact and dates sheet



6 References

- [1] Confidence Consortium – **Description of Work**, V1.1, 30.05.2012
- [2] Confidence Consortium – **D6.3.1 Training Concepts for End-Users**, V1.0, February 2013
- [3] Confidence Members Austria – **WP5 – Field Trials: Concept, Preparation and Execution**, V0.1, December 2013
- [4] Confidence Members Switzerland – **WP5 – Feldtests: Konzept, Vorbereitung, Planung, Durchführung, Auswertung, Schweiz**, V1.0, January 2013
- [5] Confidence Members Rumania – **Field Trials within the Romanian Pilot, Final Version**, December 2013
- [6] Confidence Consortium – **First Information Visit - External Agenda**
- [7] Confidence Consortium – **First Information Visit – Internal Agenda**
- [8] R. Eichenberger – **Confidence movie clip**, German and English
- [9] R. Eichenberger, C. Schneider – **Confidence Information and Recruiting Flyer**, Swiss and Austrian edition
- [10] R. Kistler – **Confidence – A short overview**, Powerpoint presentation
- [11] Ilogs – **Confidence Test Mockups for Acceptance Tests**
- [12] R. Eichenberger – **Confidence GUI Screenshots for Acceptance Tests**
- [13] YOOOM – **Confidence Test Mockups for Acceptance Tests**
- [14] T. Meyer – **Confidence Project Description for Field Tests**, Swiss edition, German
- [15] T. Meyer – **Confidence Informed Consent for Field Tests**, Swiss edition, German
- [16] R. Kistler – **Acceptance Test 1 – External Agenda**
- [17] R. Kistler – **Acceptance Test 1 – Internal Agenda and Checklist**
- [18] R. Kistler – **Confidence – Hilfe für unterwegs**, Presentation to introduce the project and the acceptance tests to the test pairs
- [19] V. Willner – **Acceptance Test 1 – Screen plan**
- [20] E. Birrer – **Acceptance Test 1 – Internal test description and script**
- [21] E. Birrer – **Acceptance Test 1 – Walkthrough and test documentation**
- [22] R. Kistler – **Field Tests – External Agenda Information and Training Caregivers**
- [23] R. Kistler – **Field Tests – Internal Agenda Information and Training Caregivers**
- [24] R. Kistler – **Field Tests – Presentation Information and Training Caregivers**
- [25] E. Birrer – **Field Tests - User Manual for Carers/Mentors**
- [26] V. Willner – **Field Tests – User Manual the Confidence Portal**
- [27] R. Kistler – **Field Tests – External Agenda Information and Training Test Pairs**



Confidence

- [28] R. Kistler – **Field Tests – Internal Agenda and Checklist Information and Training Test Pairs**
- [29] R. Kistler – **Field Tests – Presentation Information and Training Test Pairs**
- [30] E. Birrer – **Field Tests - User Manual for Primary End-Users**
- [31] E. Birrer – **Field Tests – User Manual for Secondary End-Users**
- [32] C. Schneider, E. Birrer – **Field Tests – Documentation and Questionnaires**
- [33] C. Schneider – **Field Tests – Confidence Notebook**
- [34] R. Eichenberger – **Field Tests - Confidence Exercises for Test Pairs**
- [35] E. Birrer – **Field Tests - Device Information Sheet**
- [36] R. Kistler – **Field Tests – Contacts and Dates Sheet**