**CONCEPT TEST PROTOCOL**

**CONCEPT TEST BREAKFLOW**

**OVERVIEW**

**Achtergrond & doel:**

Dit onderzoek kadert binnen de opleiding industrieel ontwerp, met name het vak project gebruiksgericht ontwerp. Eerder dit jaar kozen we tussen verschillende designchallenges. Hieruit kwam onze challenge voort, namelijk stress, werkdruk en fysieke beweging verbeteren bij werknemers die dagelijks aan een bureau werken in een kantooromgeving. Dit kan een hulpmiddel zijn burn-outs te voorkomen en de werkomgeving aangenamer te maken.

In deze concepttest wordt een eerste *mock-up* van het product getest en een validatie van het concept bekeken bij eindgebruikers. Cruciale onderzoeksvragen zijn hieronder genoteerd.

**Wat vindt de doelgroep van het gevonden concept?**

* Bereikt dit concept onze drie hoofddoelen namelijk werkefficiëntie verhogen, werkstatus kunnen delen en appreciatie geven voor het geleverde werk
* Hoe zou de gebruiker willen omgaan met het product?
  + Welke aspecten moeten behouden worden?
  + Welke aspecten mogen weggelaten worden?
  + Welke aspecten ontbreken nog?

**Methode**

Vijf interviews met werknemers die werken aan bureau.

**Practicalia**

Periode: 30 oktober tot 01 december 2024.

Locatie: woning/werkvloer respondenten

Opname: spraakopname

**Overzicht & structuur protocol**

* DEEL 1: Kwalificatie - Inleiding & voorstelling geïnterviewde (3’)
* DEEL 2: Confrontatie en appreciatie - Noden en verwachtingen (15’)
* DEEL 3: Simulatie - Simulatie van de oplossing (*unguided*) (10’)
* DEEL 4: Simulatie - *Deep Dive* in enkele scenario’s (*guided*) (25’)
* DEEL 5: Reflectie en conclusie - Evaluatie en acceptatie (15’)

**DISCUSSIEGIDS**

**DEEL 1: Inleiding & voorstelling geïnterviewde (10’)**

**Inleiding**

*VOORAF: informed consent*

*VOORAF: start opname*

*Ik wil je eerst en vooral bedanken voor de tijd die je hebt vrijgemaakt om vandaag samen met mij dit onderzoek te doen. Ik wil je vandaag een project voorstellen waar we nog volop mee bezig zijn.*

*We willen graag de moderne werkvloer minder stressgevend maken, de werkdruk die het met zich meebrengt verlichten en de fysieke activiteit vergroten. Dit zullen we proberen te doen door de werkefficiëntie te vergroten, de communicatie tussen collega’s verbeteren en de pauzes meer fysiek te maken.*

*De bedoeling vandaag is dat we jouw feedback hierop te horen krijgen. Op basis van jouw reacties zullen wij onze oplossing gaan aanpassen. Binnen een aantal weken willen we dit dan uitwerken en meer in detail kijken waar verbeteringen kunnen worden gemaakt.*

*Belangrijk om hierbij te vermelden is dat er geen juiste of foute antwoorden zijn op de vragen die ik je het komende uur wil stellen. Hou je dus zeker niet in om te vertellen wat je denkt of ziet, om mee te geven als iets onduidelijk is, of ideeën of suggesties te delen om ons project nog te verbeteren.*

**Voorstelling**

* Kan je me iets meer over **jezelf** vertellen?
  + Hobby’s? Interesses?
* Heb jij vaak stress en werkdruk op de werkvloer waarvan je denkt dat het te vermijden is?
* Verlang je naar meer fysieke beweging tijdens het werken?
* Zijn hier al oplossingen voor?

**DEEL II: Noden en verwachtingen (15’)**

**Eerste reacties op conceptomschrijving**

*Ik zou je nu graag ons project wat meer in detail voorstellen.*

*Het project heeft voorlopig de naam FlowGuard gekregen. Het is een slim product dat bestaat uit twee delen: de ‘hub’, of centrale interface, en een armband met stappenteller en hartslagmeter. Het is de bedoeling dat je voor je begint aan een taak of werkblok, instelt hoe lang en hoe gefocust je wilt werken. Gedurende deze ingestelde werktijd zet je meldingen af en kunnen je collega’s dan zien of je gestoord kan worden of niet. De hartslagmeter kan de stress meten, waardoor de centrale hub kan aangeven wanneer je te lang aan een stuk stress ondergaat, waarna het een korte pauze kan aanraden. De stappenteller zorgt dat je een aantal stappen per dag zet, en raad op basis hiervan fysieke pauzes aan. Het is de bedoeling dat dit zou helpen om meer grenzen te kunnen stellen tussen werken en pauze, ongestoord langere blokken aan een stuk werken en gezond werken.*

* Wat is jouw **eerste reactie** op dit idee?
  + Wat vind je **goed**?
  + Wat vind je **minder goed**?
  + Waar stel je je eventueel nog **vragen** bij? Wat is **onduidelijk**?
* Wat **verwacht** je van dit product?
  + Hoe verwacht je dat deze **er uit zal zien**?
  + Hoe denk je dat de hub zal communiceren?
* Kijk je er naar uit om dit product zelf **uit te proberen**?
  + **Waarom** wel/niet? Leg uit.
  + **Wanneer** zou je hier gebruik van maken?
  + Wat zijn **typische situaties**?

**Eerste reacties op product**

*Ik zou je nu graag een eerste versie van deze kubus tonen. Ik wil hierbij benadrukken dat het om niet afgewerkte versie gaat.*

[@interviewer: toon mock-up]

* Wat is jouw **eerste reactie** op dit product?
* Hoe **verwacht** je dat dit werkt?
* Waarvoor **dienen** deze knoppen?
* Wat vind je van de **vormgeving**?
* **Waar** zou je dit voorwerp **plaatsen** op je bureau?
* Wil je dit kunnen **aan- en uitzetten**? Waarom wel/niet?

Werkefficiëntie

* Denk je dat dit de efficiëntie zal verhogen?
  + Zou je gemotiveerd zijn om je meldingen af te zetten voor het werken, waarom wel/niet?
  + In welke mate zal dit thuiswerk verminderen/vermijden?
* Zou dit product je helpen met het nemen van betere pauzes?
  + Zou je de lengte of frequentie van pauzes zelf op voorhand willen instellen of niet?
  + Zou je bereid zijn om externe apparatuur te dragen om stress te meten?

Communicatie

* Zie je het product voor je op de werkvloer en zou je er rekening mee houden?
  + Zou je de rust/focus van de collega’s respecteren? In welke gevallen niet of wel?
  + Zou je luisteren wanneer het product melding tot pauze geeft?
    - Op basis van tijdmeting
    - Op basis van stressmeting
  + Welke aspecten zouden empathie kunnen wekken bij gebruikers?
* Vervult dit product de nood om stress meer aanspreekbaar te maken?
  + Wil je dat stress wordt gecommuniceerd naar collega’s toe of enkel naar jou?

Appreciatie

* Hoe zou jij je geapprecieerd voelen na een werkdag?
  + Helpt een terugblik op je dag met het appreciëren van wat je hebt gedaan?
* Hoe zou de gebruiker willen omgaan met het product?
  + Welke aspecten moeten behouden worden?
  + Welke aspecten mogen weggelaten worden?
  + Welke aspecten ontbreken nog?

## DEEL III: Simulatie van de oplossing - *unguided* (10’)

**Spontane interactie met prototype**

*Laat ons samen eens kijken hoe dit prototype werkt. Ik zal zo min mogelijk proberen tussen te komen. Volg je gevoel – er zijn namelijk geen juiste of foute antwoorden. Ik zou je ook willen vragen om luidop na te denken, en zoveel mogelijk te vertellen wat je ziet en doet, wanneer je twijfelt of als er zaken onduidelijk zijn.*

*Stel je voor dat je thuis bent en de computer plots dit begint te doen ...*

@Interviewer: volg draaiboek

@Wizard: laat de juiste sounds afspelen om de interacties na te bootsen

**DEEL IV: Deep Dive in enkele scenario’s - guided (25’)**

**Scenario 1**

*We gaan er nu eens samen door enkele alternatieve scenario’s gaan.*

*Stel je bijvoorbeeld het volgende voor:*

[@Interviewer: start het scenario en laat een strategische luide hoestbui vallen zodat de senior de stem niet correct kan interpreteren.]

* Wat zou je in dit geval doen?
* Probeer maar eens uit...
  + Indien niet duidelijk: je kan nogmaals op de blauwe knop duwen.
* Wat vind je hiervan?
  + Is dit voldoende duidelijk?
  + Zou je hier gebruik van maken? Waarom wel/niet?

**Scenario 2**

*We gaan nog eens opnieuw beginnen van dit punt: je hebt reeds gereageerd dat je graag een bezoekje wenst, en dan komt volgende boodschap:*

[@Interviewer: laat senior nog eens door de flow gaan tot de boodschap ‘student kan niet langskomen’ kan worden afgespeeld.]

*Je buddy kan met andere woorden niet langskomen...*

* Wat zou je in dit geval doen?
* Probeer maar eens uit...
* Wat vind je hiervan?
  + Is dit voldoende duidelijk?
* Wat verwacht je vervolgens?

**Scenario 3**

*Laat ons nog eens teruggaan. Stel je voor dat je een afspraak hebt gepland de volgende dag om 3u in de namiddag. Maar die ochtend kom je te weten dat je dochter in de namiddag langskomt met haar kindjes.*

[@Interviewer: start het scenario terug bij de ‘reminder’-boodschap.]

*Je wil nu dus nog de afspraak afzeggen.*

* Wat zou je in dit geval doen?
* Probeer maar eens uit...
* Wat vind je hiervan?
  + Is dit voldoende duidelijk?
  + Is de manier waarop je de afspraak kan afzeggen voor jou logisch?

[@interviewer: kijk of de afspraak afzeggen met rode knop tot misverstanden leidt]

* Wanneer verwacht je dan nog eens een afspraak te kunnen maken?

**Scenario 4**

*Stel je voor dat je deze week al een afspraak hebt gehad. De dag erna wil je graag dat de student nog eens langskomt.*

[@Interviewer: start het scenario terug bij de ‘reminder’-boodschap.]

*Je wil dus kort na elkaar 2 afspraken plannen.*

* Wat zou je in dit geval doen?
* Probeer maar eens uit...
* Wat vind je hiervan?
  + Is dit voldoende duidelijk?
  + Is de boodschap volgens jou goed geformuleerd?
  + Heb je suggesties om dit nog beter te verwoorden?

## DEEL V: Evaluatie & acceptatie (15’)

*Ik zou nu graag eens horen wat je van dit systeem vindt, en hoe je deze test ervaren hebt.*

**Evaluatie**

* In het algemeen, wat vind je van dit idee?
  + Wat vind je er goed aan?
  + Wat vind je er eventueel minder goed aan?
  + Wat zou je zelf aanpassen mocht je kunnen kiezen?
* Wat vind je van de vormgeving van de doos?
  + Zijn de knoppen duidelijk?
  + We hebben hier nog enkele alternatieve lay-outs. Welke vind je de beste keuze? En waarom?

**Gebruik & acceptatie**

*Ten slotte wil ik uiteraard graag weten of je hier ook echt gebruik van zou maken?*

* Zou je hier gebruik van willen maken?
  + Wanneer?
  + In welke context?
  + Wat zijn mogelijke barrières? Waarom zou je er soms liever geen gebruik van maken?
  + Waar zou je dit doosje plaatsen?
  + Zou je dit doosje soms ook uitzetten? Waarom?

ACHTERAF - bedanken deelnemer

ACHTERAF - vragen of je nog wat fotootjes van de gebruiker met het prototype mag nemen