## Wave 1 rapport

### Project informatie

**Projectnaam:** FlowGuard

**Onderzoeker:**

Daan Dobbelaere ([Daan.Dobbelaere@UGent.be](mailto:Daan.Dobbelaere@UGent.be)),

Jasper Dekeyser ([Jasper.Dekeyser@UGent.be](mailto:Jasper.Dekeyser@UGent.be)),

studenten Industrieel Ingenieur Industrieel Ontwerpen

**Motivatie onderzoeksmethode:** Via interviews is het mogelijk om in gesprek te gaan met personenen uit de doelgroep en diepgaande vragen te stellen. De geïnterviewden voelen dat er naar hen geluisterd wordt en kunnen zo al hun meningen, bedenkingen en frustraties in discretie met de interviewer delen. Deze informatie vormt uiteindelijk de stem van de doelgroep waarmee aan het werk kan gegaan worden bij het ontwerpen.

### Doelstelling en kadering

Volgens Riziv (Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering) zijn 36,44% van de mensen in invaliditeit op 31 december 2021 arbeidsongeschikt door een psychische stoornissen en 66,39% daarvan door een depressie of een burn-out. De werkdruk op de job speelt hier een grote rol in.

Eerder dit jaar kozen we tussen verschillende design-challenges en hieruit kwam onze challenge voort, namelijk stress, werkdruk en fysieke beweging verbeteren bij werknemers die dagelijks aan een bureau werken in een kantooromgeving. Het is de bedoeling dat ons product deze problemen oplossen door regelmatig pauzes aan te raden, de werkstatus te communiceren met collega’s en appreciatie te creëren voor het geleverde werk. In deze concepttest wordt een eerste mock-up van het product getest en een validatie van het concept bekeken bij eindgebruikers.

### Onderzoeksprotocol

De onderzoeksmethode omvat het telefonisch contacteren van 5 personen uit onze doelgroep om in discretie een test af te nemen. We geven de testpersonen twee prototypes en een korte uitleg om ze een duidelijk beeld te geven van ons huidig concept. Vervolgens stellen we hen enkele vragen en luisteren we naar hun mening.

Respondenten en timeframe (N=5):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| pseudonym | respondent type | testing datum | testing locatie |
| Dieter Dobbelaere | Fascilitair beheer | 01/12/2024 | Huis respondent |
| Jeroen Dekeyser | Beleidsmedewerker Financiering Ouderenzorg | 01/12/2024 | Huis respondent |
| Ilse Van Den Steen | Boekhouder | 01/12/2024 | Huis respondent |
| Lennart Claeys | Architect | 01/12/2024 | Huis respondent |
| Sofie Verstraete | Laboverantwoordelijke | 01/12/2024 | Huis respondent |

Hierbij een link naar het volledig onderzoeksprotocol: [Wave 1 - protocol FlowGuard.docx](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/jasper_dekeyser_ugent_be/EYZHktuN6tFPi1oRMK0JxQwBntFvwxELfS6gzhyvpQ0wDw?e=lisvkc),

Informed consent: [Wave 1 - informed consent FlowGuard.docx](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/daan_dobbelaere_ugent_be/Documents/2024-2025/project%20gebruiksgericht%20ontwerp/interviews/informed%20concent.docx?d=wa74ca3ce676a409da74b35438f324f1c&csf=1&web=1&e=YFHumn)

Onderzoeksvragen

Wat vindt de doelgroep van het gevonden concept?

* Bereikt dit onze 3 hoofddoelen? (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?

### **Interview 1: Lennart Claeys**

Transcriptie: [uitgeschreven interview LC (wave 1.1).docx](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/daan_dobbelaere_ugent_be/EZbCn15KrFhNgnhp4sLOxA8BoqQw_50ZaD5tAqpAnkh9Yw?e=0xE6Rh)

Samenvatting:

DEEL 1

**Voorstelling**

* Altijd stress, niet per se te vermijden. Hoe je er mee omgaat bepaald welke invloed dit heeft op je werk
* Geen verlangen naar fysieke beweging tijdens het werken, wel naast het werken
* Niet meteen oplossingen, maar scheiden van werk en thuis kan wel helpen

DEEL 2

**Eerste reacties op conceptomschrijving**

* Super goed concept, goed dat van buitenaf wordt aangegeven wanneer nood is aan een pauze. Dit wordt vaak te weinig gedaan. Meetsystemen kunnen helpen met pauzes nemen zonder werk te verminderen.
* Vragen bij het aanpassen op persoonlijk werk: vb. Wat als hij als architect pauze aangeraden krijgt en plots een zeer goede ingeving krijgt?
* Verwacht uiteindelijk een app of horloge, maar als eerste design een opzichtig voorwerp dat aandacht kan opvangen.
* Communicatie tussen product en gebruiker verwacht hij per sms op algemeen online platform;
* Enthousiast om het dagelijks te proberen aan zijn bureau

**Eerste reacties op product**

* Vindt het een herkenbaar product, “als een eierklokje”
* Verwachting van werking komt ongeveer overeen met de verwachte werking: tijd instellen bovenaan en werkintensiteit in het midden. Niet zeker over het storen, wanneer dit mag en wat de termen op de mock-up allemaal betekenen.
* Vormgeving is goed: groot genoeg om opvallend te zijn, maar niet storend om op je bureau te zetten.
* Plaatsing op de bureau wordt niet als probleem gezien, en het product zou in het zicht van de rest worden geplaatst.
* Aan en uit zetten is niet besproken

**DEEL 3: Hoofdvragen, validatie concept (10’)**

**Werkefficiëntie**

* Denkt dat het werkefficiëntie zal verhogen voor sommigen, terwijl het instellen van de klok a.d.h.v. taken meer stress zal geven als ze deze taken niet “op tijd” zullen afkrijgen. Anderzijds zegt hij dat dit bij elk product het geval is.
* Zeer gemotiveerd om meldingen af te zetten, maar is bang dat na een tijdje gebruiken van het product, de motivatie zal wegvallen en hij niet meer zal luisteren naar het product. Ook het instellen is hij bang dat te chaotisch zal verlopen bij hem.
* Bij hem zal het product en het feit dat je werken van pauzes onderscheidt niet helpen bij het verminderen van thuiswerk, omdat het zijn passie is en met veel plezier thuis verderwerkt. Het zou wel helpen om meer werk gedaan te krijgen. Het zou wel kunnen helpen om meer rust in zijn chaos te vinden en daardoor meer tijd vrij te maken voor andere dingen.
* Overtuigd dat het kan helpen met pauzes, zou het liefst willen dat er voor hem pauzes worden ingesteld, op een onderbouwde manier, zodat hij weet dat het menens is.
* Bereid om externe apparatuur te dragen

**Communicatie**

* Zou de rust en focus van collega’s zeker respecteren.
* Zou het nier respecteren moest er misbruik van het product worden gemaakt.
* Zou luisteren naar het product wanneer het pauzes aanbiedt, als het onderbouwt is.
* Gelooft dat er rekening zal gehouden worden met het product onder collega’s, omdat het visueel en fysiek is. Zelf als het niet altijd werkt, het aanspreekbaar maken van het onderwerp is al een begin.
* Zou graag willen dat stress naar de gebruiker, maar ook naar collega’s wordt gecommuniceerd. Hij vindt dat iedereen eronder lijdt dus dat het meer bespreekbaar moet worden.

**Appreciatie**

* Een terugblik op de dag zou hij zeker appreciëren en zal voldoening geven. Hij vergelijkt het met zijn slaapmetingen van zijn horloge. “Meten is weten”.

**Verbeterpunten**

* Er moeten geen aspecten van het product worden weggelaten. Hij zou wel als toevoeging de onderverdeling van de werkmodusen aanpassen en misschien zelfs persoonlijk instelbaar maken.
* Alternatieve lay-out vindt hij oké, maar de cilinder blijft beter. Hij zou graag kunnen zien in welke modus zijn collega’s zitten op de centrale interface.

**DEEL 4: Reflectie en conclusie (5’)**

**Evaluatie**

* Zou het zeker eens willen proberen en dan kijken wat het geeft. Hij zou het dagleijks gebruiken tijdens het werken.
* Mogelijke barrières zijn dat hij na een tijdje geen rekening meer zal houden met de pauzes die het product aanraadt.
* Hij ziet heel veel potentieel en kijkt er naar uit om het te proberen.
* “elk initiatief om mensen op een zoektocht te laten starten naar een betere worklife balans model moet aangemoedigd worden”

### **Interview 2: Dieter Dobbelaere**

Transcriptie: [uitgeschreven interview DD (wave 1.2).docx](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/daan_dobbelaere_ugent_be/EX5opTGS1rxHiebKMiUeFlYB0c_ja5n0nX20jvhx-ijgiA?e=Foxbto)

Samenvatting:

DEEL 1

**Voorstelling**

* Stress op de werkvloer. Denkt dat dit te vermijden valt.
* Verlangt naar fysieke beweging tijdens het werken
* Nog geen slimme producten die dit probleem aanpakken. Gelooft wel als je er tijd en werk in steekt dat het op te lossen valt.

DEEL 2

**Eerste reacties op conceptomschrijving**

* Ziet het zeker als een oplossingen, mits het consequent wordt gebruikt: onbewuste stress en het feit dat je vergeet pauzes nemen.
* Positief over het aangeven van beschikbaarheid. Het visuele is zeker iets goed. Ziet het voor zich in een kantoor met veel werknemers
* Stappenteller lijkt niet direct nodig
* Verwacht een lampje, bureaulamp. Ook qua grootte en omvang als bureaulamp.
* Communicatie tussen product en gebruiker verwacht hij visueel, een kleurlamp.
* Zou het willen uitproberen

**Eerste reacties op product**

* Vindt het een goede grootte en omvang. Ook de vorm is goed gekozen. Het zou hem niet storen op een bureau.
* Verwachting van werking komt overeen met de verwachte werking.
* Vormgeving is basic, maar groot genoeg om opvallend te zijn.
* Plaatsing op de bureau zou op een zichtbare plek zijn.
* Aan en uit zetten is niet besproken

**DEEL 3: Hoofdvragen, validatie concept (10’)**

**Werkefficiëntie**

* Denkt dat het werkefficiëntie zal verhogen.
* Denkt dat het zal helpen bij het grenzen stellen tussen werken en pauze.
* Snapt de “chill” niet zo goed: waarom zou je zeggen “niet aan het werken”?
* Zou gemotiveerd zijn om meldingen af te zetten, maar zou het nog toffer vinden moest het product zelf meldingen afzetten. Het zou helpen met het vergeten of bij mensen die niet zo gemotiveerd zijn dit te doen.
* Zal thuiswerk niet verminderen, want werkt niet thuis.
* Zou niet direct pauzes aangeboden willen krijgen als het niet op basis is van stress. Zou wel luisteren als de hub dit aangeeft.
* Bereid om externe apparatuur te dragen, liefst rond de pols.

**Communicatie**

* Zou de rust en focus van collega’s zeker respecteren. Altijd.
* Zou luisteren naar aangeboden pauzes als hij denkt dat ze juist zijn. Stel dat hij denkt dat hij geen stress heeft, zal hij niet luisteren. Zou zeker niet luisteren bij pauzes, aangeboden op basis van tijd.
* Gelooft dat er rekening zal gehouden worden met het product onder collega’s, omdat het visueel en fysiek is.
* Zal stress niet meer aanspreekbaar maken, zal wel helpen bij het onnodige storen
* Wilt geen communicatie van de stress naar collega’s toe

**Appreciatie**

* Een terugblik op de dag zou niet helpen, het zou waarschijnlijk zelfs teleurstellend zijn.

**Verbeterpunten**

* Stappenteller mag worden weggelaten.
* Ziet niet direct in hoe de communicatie naar collega’s zal verlopen, dus dat op de prototypes aanbrengen.
* Alles is voor de hand liggend.
* Alternatieve lay-out vindt hij niet beter. Vindt het tof dat je kan zien in welke modus zijn collega’s zitten op de centrale interface.

**DEEL 4: Reflectie en conclusie (5’)**

**Evaluatie**

* Zou het zeker willen testen
* Het is niet vanzelfsprekend dat je je de zou aangeven dat je gestoord mag en wilt worden. Het lijkt hem makkelijk om het constant gefocust te zetten.

### **Interview 3: Sofie Verstraete**

Transcriptie: [uitgeschreven interview SV (wave 1.3)](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/daan_dobbelaere_ugent_be/EczI1kMhhdpDjd0FKBhIRDABA2rYwfemNVemvdbvcVPfBg?e=FWmEtn)

Samenvatting:

DEEL 1

**Voorstelling**

* Veel stress tijdens werk
* Verlangt niet naar fysiek bewegen tijdens werk
* Bestaande oplossingen: noise-canceling koptelefoon

DEEL 2

**Eerste reacties op conceptomschrijving**

* Goed dat het pauzes aanraadt. Duidelijke scheiding tussen werk en pauze is zeker een goede inbreng. Langere blokken ongestoord werken is een goed concept.
* Vragen bij de lengte van werkblokken: kan je achteraf nog 5 minuten extra instellen?
* Kijkt er naar uit om het product zelf uit te proberen. Het is niet aangenaam om een volledige dat een koptelefoon te dragen, dus het zou zeker handig zijn.
* Ziet het voor zich op een werkdag met veel collega’s.

**Eerste reacties op product**

* Goede grootte, zodat het opgvalt op de werkvloer, de uurinstelling valt meteen op.
* Verwachting van werking komt overeen met de werking: tijd instellen bovenaan en werkintensiteit in het midden. Hoopt dat het niet tikt.
* Vormgeving is goed.
* Zou het plaatsen waar iedereen het ziet, maar niet in de weg van haar computer.
* Aan/uit knop zou handig zijn, ergens vanboven.

**DEEL 3: Hoofdvragen, validatie concept (10’)**

**Werkefficiëntie**

* Overtuigd dat de werkefficiëntie zal verhogen.
* Zeer gemotiveerd om meldingen af te zetten.
* Denkt dat het deels thuiswerk zal verhelpen, omdat je meer overdag kan doen, maar ook niet alles.
* Het zal zeker helpen met de pauzes, zou het liefst op voorhand frequentie en lengte van pauzes instellen
* Bereid om externe apparatuur te dragen, als het niet te groot is

**Communicatie**

* Zou de rust en focus van collega’s zeker respecteren en vragen achterhouden.
* Zou het nier respecteren moest er misbruik van het product worden gemaakt.
* Zou luisteren naar het product wanneer het pauzes aanbiedt, anders vergeet je dit. Zelfs als je nog maar net aan het werken bent. ‘”Soms merk je je eigen stress niet op”. Zou het liefst pauzes qua lengte zelf achteraf nog willen aanpassen, op basis van haar taken. Vb. Pauzes 15 minuten uitstellen.
* Gelooft dat er rekening zal gehouden worden met het product onder collega’s, maar het moet wel goed gekaderd worden. Het is een product ter preventie van overwerken etc., dus het is zeker met een reden dat het wordt gebruikt.
* Zou graag enkel communicatie van stress naar gebruiker toe willen.

**Appreciatie**

* Een terugblik op de dag zou helpen met de voldoening.

**Verbeterpunten**

* De grootte moet zeker worden behouden. Ook de lichtjes zijn een goede zaak.
* Vindt dat het probleem nog steeds grotendeels bij het lawaai rond je zit, maar het is zeker al een groot probleem dat wordt aangepakt.
* De stappenteller mag achtergelaten worden, dat is onnodig.
* De termen op de mock up zijn onduidelijk.
* Zou graag nog extra tijd achteraf willen toevoegen aan de timer.
* Alternatieve lay-out is minder goed, de functie om de werkmodus van collega’s te zien is onnodig.

**DEEL 4: Reflectie en conclusie (5’)**

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

**Evaluatie**

* Geen directe barières. Wel een feit dat sommige mensen het niet zouden willen gebruiken, maar ook deze moeten er rekening mee houden.
* Zin om het uit te proberen.

### **Interview 4: Ilse Van Den Steen**

Samenvatting:

DEEL 1

**Voorstelling**

* Vindt dat mensen vaker af en toe eens moeten rechtstaan achter hun bureau.
* Bestaande oplossingen: staan-bureaus, deur open of dicht doen, koptelefoon opzetten

**DEEL 3: Hoofdvragen, validatie concept (10’)**

**Werkefficiëntie**

* Als product gekoppeld zou zijn aan gsm om meldingen zelf op stil te zetten zou dat wel interessant zijn, ook omdat je dan niet meer in allemaal verschillende apps je toestand moet updaten
* Vindt dat de lengte en frequentie van pauzes afhangt van persoon die het gebruikt. Stel een standaard van één uur in maar biedt de optie om het te vervroegen of verlaten.
* Zeker bereid om externe apparatuur te dragen

**Communicatie**

* Zou de rust en focus van collega’s enkel storen als het heel dringend is.
* Als het niet dringend is komt ze binnen een uurtje wel terug.
* Als de focus-toestand langer dan bepaalde tijd hetzelfde blijft, zou de gebruiker eens geüpdatet moeten worden of de toestand nog correct is, want velen zouden het vergeten.
* Gewoon een groen of rood lichtje voldoet (geen focus – focus), meer communicatie naar andere collega’s lijkt mij niet nodig.
* Of enkel rood lichtje geactiveerd door een knop als je echt gefocust wilt zijn en dat licht gaat uit na een uur, dus je moet fysiek moeite doen om terug in focus te zetten. Niet veel mensen gaan het licht spontaan op groen zetten.
* Ze vindt pauzes aanraden op basis van stressmeting zeer interessant. Ze merkt vaak dat ze door stress nood heeft aan een pauze, maar dan stelt ze die pauze vaak uit.
* Ze vindt het niet nodig dat stress naar collega’s wordt gecommuniceerd, enkel naar haarzelf.

**Appreciatie**

* Vindt tijdsregistratie echt niet leuk, want dat geeft heel veel stress omdat je dan je minder productieve uren ziet en dat werkt demotiverend.

**Verbeterpunten**

* Misschien ook interessant voor vergaderingen om samen te pauzeren en eens allemaal recht te staan.
* Tijdens bepaalde acties zou je gestimuleerd moeten worden om recht te staan (bellen, e-mails uitkuisen, hulp komen vragen bij collega’s)
* Proberen om pauzes van een volledig bureau te synchroniseren, want als iedereen voortdurend weggaat stoort dat, plus collega's stimuleren elkaar om te pauzeren
* Mag niet lang duren om in te stellen

**DEEL 4: Reflectie en conclusie (5’)**

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

**Evaluatie**

* Ze heeft al eens op kantoor voorgesteld om met een wc-rolletje te werken dat groen en rood gekleurd is om aan te geven of je gestoord wil worden of niet.
* Ze staat heel erg open voor nieuwe producten die zouden helpen en heeft zin om het uit te proberen.

### **Interview 5: Jeroen Dekeyser**

Samenvatting:

DEEL 1

**Voorstelling**

* Vindt dat mensen vaker af en toe eens moeten rechtstaan achter hun bureau.
* Bestaande oplossingen: staan-bureaus, deur open of dicht doen, koptelefoon opzetten

**DEEL 3: Hoofdvragen, validatie concept (10’)**

**Werkefficiëntie**

* Privé berichten zouden wel vanzelf stilgezet mogen worden, maar als de baas iets stuurt moet hij het wel snel kunnen zien (je zou het moeten kunnen filteren)
* De lengte en frequentie van pauzes moeten aanpasbaar zijn.
* Ook de soorten pauzes zouden te kiezen moeten zijn (wandelen of rechtstaan of …) want niet iedereen kan altijd op elk moment wandelen of rechtstaan.
* Als je een pauze nog niet direct wilt dan zou je op een knop moeten kunnen drukken die het een kwartier uitstelt.
* Is minder fan van externe apparatuur te dragen, het zou eerder een optie moeten zijn voor de mensen die dat wensen.

**Communicatie**

* Zou enkel collega’s storen in noodsituaties of als een vergadering bijna begint.
* Bij thuiswerk wordt Microsoft Teams gebruikt om je werkstatus aan te geven en dat wordt wel echt gerespecteerd. Als iemand fysiek aanwezig is op kantoor wordt er niet echt naar Teams gekeken en wordt er al rapper iemand ongewild gestoord omdat men niet kan zien of de persoon druk bezig is. Vaak worden enkel vergaderingen gezien als momenten dat je echt niet mag gestoord worden, terwijl dat zeker niet de enige momenten zijn.
* Je zou de focusstand niet langer dan bepaalde tijd mogen kunnen instellen. Je zou zelf nog eens drukken om focus in te schakelen als de tijd op is, anders gaan mensen altijd op focus staan en het idee van focus niet meer serieus nemen.
* Hij vindt dat stress helpt om iets af te werken en dat dat voor hem niet per se een signaal is om vlugger pauze te nemen.
* Hij zou live updates over zijn stress-level zou echt niet leuk vinden (liefst zo weinig mogelijk live updates die kunnen storen), een evaluatie achteraf zou wel interessant zijn.
* Hij vindt het niet nodig dat stress naar collega’s wordt gecommuniceerd.

**Appreciatie**

* Hij zou een analyse van zijn stressniveau doorheen de dag wel interessant vinden.
* Hij zou zijn stressniveau willen kunnen linken met de taak waar hij toen mee bezig was om achteraf te zien waar het moeilijker ging.
* Informatie zoals productieve werktijd en aantal stappen kan je delen als je die informatie toch hebt.

**Verbeterpunten**

* Je mag niet lang te lang bezig zijn met het in te stellen, want het werken is nog steeds de essentie.

**DEEL 4: Reflectie en conclusie (5’)**

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

**Evaluatie**

* Hij was eerst bang dat het concept van je werkstatus delen te veel ging lijken op wat Teams doet. Maar Teams is vooral online bij langeafstandswerk en er wordt nog niet zo een fysieke oplossing op kantoor gebruikt. Dat is dus zeer interessant en heel erg nodig.

### **Implicaties voor ontwerp:**

Ons concept is zeer gewild binnen de doelgroep, maar er moeten met enkele zaken rekening gehouden worden. Het product moet een intuïtieve instelling van werk- en pauzetijden bieden, met de mogelijkheid om pauzes uit te stellen of synchroon in te plannen met collega's. Stressmetingen kunnen als optionele functie worden geïntegreerd om melding te doen aan de gebruiker of pauzes te vervroegen. Indien mogelijk moeten storende meldingen gefilterd worden tijdens focusstand. Wat betreft de vormgeving moet het product herkenbaar en opvallend zijn, met duidelijke symbolen en tekst in het Nederlands. Een visuele indicator voor focusstatus moet aanwezig zijn, liefst een kleurlicht. Ten slotte moeten gebruikers instellingen kunnen personaliseren, want iedereen werkt op een andere manier.